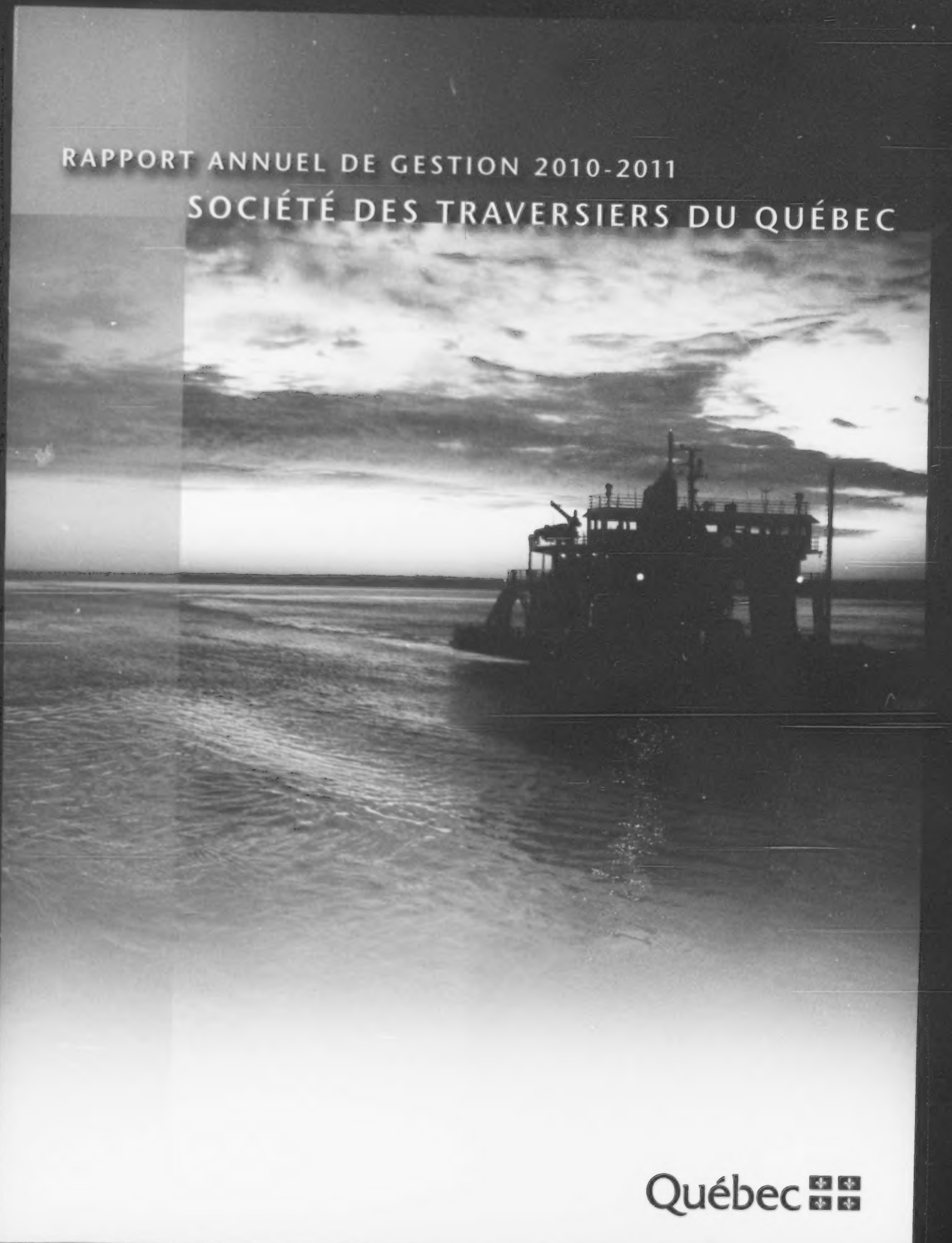
RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2010-2011

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC



Québec

Société des traversiers du Québec
250, rue Saint-Paul
Québec (Québec) G1K 9K9
Téléphone : 418 643-2019
Télécopieur : 418 643-7308
Courriel : stq@traversiers.gouv.qc.ca
Site Web : http//www.traversiers.gouv.qc.ca

Cette publication a été rédigée par la Société des traversiers du Québec

Soucieuse de protéger l'environnement, la Société des traversiers du Québec favorise l'utilisation de papier FSC.

La forme masculine utilisée dans cette publication désigne aussi bien les femmes que les hommes. Elle n'est utilisée que dans le but d'alléger la présentation du texte et d'en faciliter la compréhension.

Photographies :
· Société des traversiers du Québec
· Laurent Bouchard
· Stéphane Caouette
· Paul Dionne
· Marcel Lahaye
· Nathalie Laroche
· Thierry Lavoie

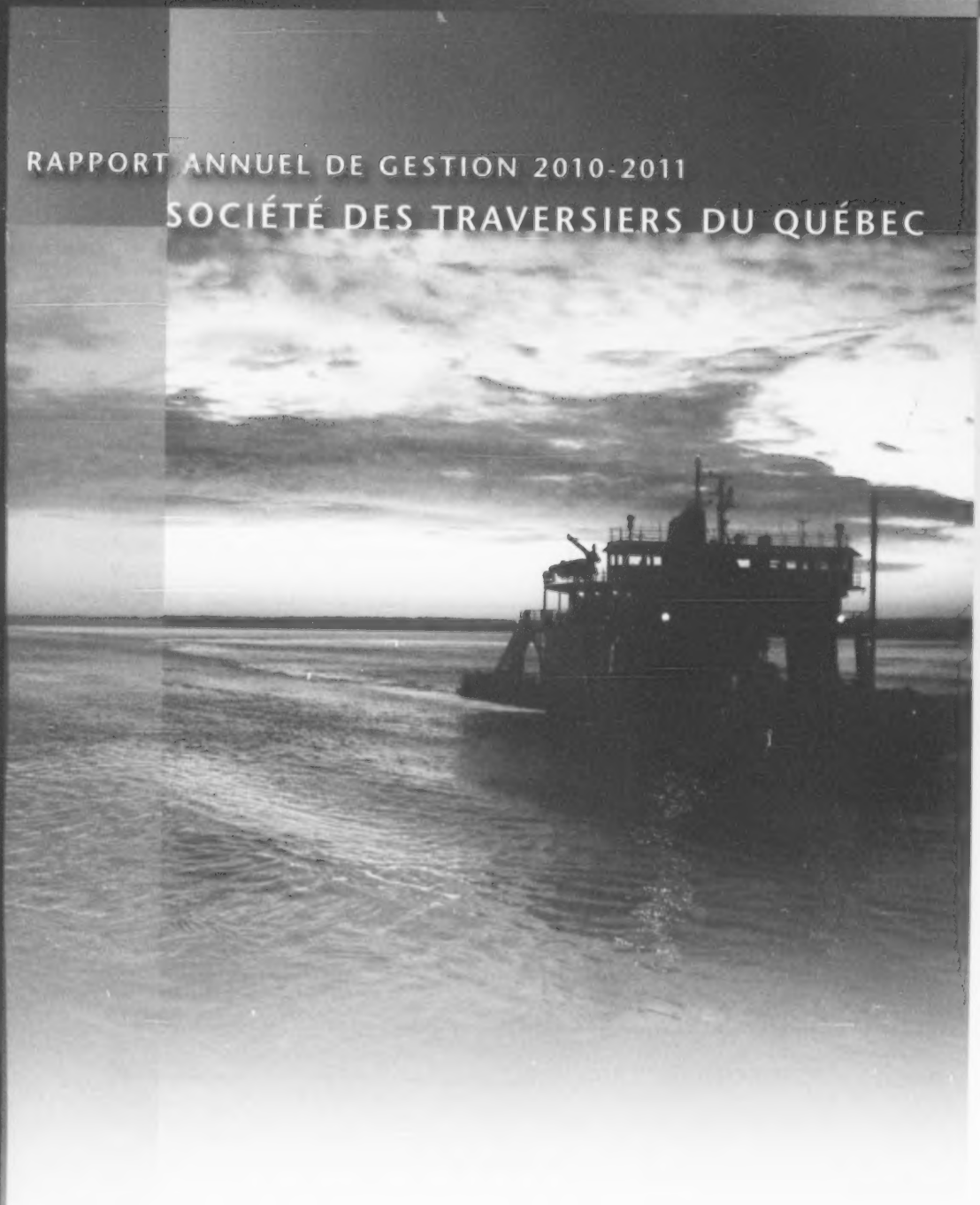
Graphisme : Jazz Design

Imprimerie : Imprimerie Provinciale inc.

ISBN 978-2-550-62364-9 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-62365-6 (version PDF)
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011
Dépôt légal – Bibliothèque et archives Canada, 2011
© Gouvernement du Québec

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2010-2011

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC



Québec

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

TABLE DES MATIÈRES

PRÉSENTATION DU MINISTRE DÉLÉGUÉ AUX TRANSPORTS....3

PRÉSENTATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL....3

DÉCLARATION DE LA DIRECTION – DÉCLARATION DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE....4

MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL....5

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Conseil d'administration – Direction générale – Directions des traverses....6
Mission – Vision – Historique – Créneaux d'activités – Valeurs – Principes directeurs – Orientations....7

FAITS SAILLANTS

Immobilisations....8
Ressources humaines....8
Communications et services à la clientèle....9
Exploitation....9
Administration et finances....13

REVUE STATISTIQUE....18

REDDITION DE COMPTES SELON LE PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013

Orientation nº 1 : Assurer des navires et des infrastructures terrestres sécuritaires, fonctionnels et de qualité à la clientèle....23
Orientation nº 2 : Améliorer l'efficacité des systèmes de traversiers et dessertes subventionnés ou à caractère public dans une perspective de développement durable....25
Orientation nº 3 : Améliorer la performance de l'organisation pour de meilleurs services aux citoyens dans un souci de transparence et de saine gouvernance....28

DÉVELOPPEMENT DURABLE....32

ÉTATS FINANCIERS....40

AUTRES EXIGENCES....57

ANNEXE 1 : ORGANIGRAMME....67

ANNEXE 2 : NOTRE DÉCLARATION DE SERVICE AUX CITOYENS....68

PRÉSENTATION DU MINISTRE DÉLÉGUÉ AUX TRANSPORTS

MONSIEUR JACQUES CHAGNON
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Société des traversiers du Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2011.

Ce rapport constitue une reddition de comptes à l'égard des objectifs du Plan stratégique 2009-2013 de la Société des traversiers du Québec et des engagements de prestation de services contenus dans sa Déclaration de services aux citoyens.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre délégué aux Transports,

Norman MacMillan

Québec, septembre 2011

PRÉSENTATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

MONSIEUR NORMAN MACMILLAN
Ministre délégué aux Transports
700, boulevard René-Lévesque Est, 29e étage
Québec (Québec) G1R 5H1

Monsieur le Ministre,

Suivant les dispositions de la Loi sur la Société des traversiers du Québec et au nom des membres du conseil d'administration et du personnel de la Société, j'ai le privilège de vous présenter le rapport annuel de gestion accompagné des états financiers de la Société des traversiers du Québec pour l'exercice financier 2010-2011 terminé le 31 mars 2011.

Ce document a été approuvé par le conseil d'administration de la Société.

Veuillez accepter, Monsieur le Ministre, mes plus respectueuses salutations.

Le président-directeur général,

Georges Farrah

Québec, septembre 2011

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

DÉCLARATIONS

DÉCLARATION DE LA DIRECTION

Les résultats et l'information contenus dans le présent rapport annuel de gestion sont sous ma responsabilité. Celle-ci porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données, de l'information et des explications qui y sont présentées.

Tout au cours de l'exercice financier, la direction a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle fiables de manière à assurer l'atteinte des objectifs fixés au Plan stratégique 2009-2013. Les résultats et les données du Rapport annuel de gestion 2010-2011 de la Société des traversiers du Québec

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de la Société
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats
- présentent des données exactes et fiables.

Les membres du conseil d'administration ont également approuvé le présent Rapport annuel de gestion 2010-2011. De plus, la responsable de la vérification interne a évalué le caractère plausible des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés dans le rapport annuel de gestion, et a émis un rapport de validation sur cette information.

À mon avis, l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2010-2011 correspond à la situation et est fiable.

Le président-directeur général,

Georges Farrah

Québec, le 26 août 2011

DÉCLARATION DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Monsieur Georges Farrah
Président-directeur général
Société des traversiers du Québec

Monsieur le Président-directeur général,

J'ai procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés dans le rapport annuel de gestion de la Société des traversiers du Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2011. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la Direction de la Société des traversiers du Québec.

Ma responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en me basant sur le travail que j'ai réalisé au cours de mon examen. Ce dernier ne constitue pas une vérification.

Mon examen s'est appuyé sur les cadres de référence généralement utilisés en vérification interne. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de mon examen, je conclus que l'information contenue dans le rapport annuel de gestion me paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

La responsable de la vérification interne,

Geneviève Chamberland, CA

Québec, le 26 août 2011

MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Au nom des membres du conseil d'administration, du personnel de la Société des traversiers du Québec (STQ) et en mon nom personnel, je suis heureux de vous présenter notre Rapport annuel de gestion 2010-2011. Ce rapport dresse le bilan d'une année d'activités intenses qui se sont déployées sous le signe du développement de projets d'envergure et de la collaboration avec nos partenaires. Il témoigne également des résultats atteints et du travail accompli par notre belle et grande équipe.

Projet des nouveaux traversiers

Le projet de construction des nouveaux traversiers pour la traverse de Tadoussac (2) et de Matane (1) a franchi plusieurs étapes en 2010-2011. Assujetti à la Politique-cadre sur la gouvernance des grands projets d'infrastructure publique, ce projet de 400 M$ a d'abord été soumis au conseil d'administration de la STQ pour approbation, puis à Infrastructure Québec pour la revue diligente et, finalement, au Conseil des ministres qui a accordé son approbation finale afin que la construction de ces navires puisse débuter.

Je me dois de mentionner les efforts fournis par toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin à l'élaboration du dossier d'affaires final. Je tiens à souligner tout particulièrement le travail de l'équipe du Bureau de gestion de projets de la Direction des immobilisations et de la Direction administration et finances. Nous avons reçu des commentaires élogieux de la part des analystes d'Infrastructure Québec quant à la clarté et à la précision du dossier malgré sa grande complexité. Bravo à tous pour ce travail d'équipe!

Résultats

La rubrique *Reddition de comptes* basée sur notre Plan stratégique 2009-2013 vous exposera les orientations gouvernementales auxquelles la Société a donné priorité, de même que les objectifs, les cibles et les résultats atteints à la fin de l'exercice. Une section distincte traitant du développement durable s'attardera sur nos divers engagements en lien avec ce sujet de premier plan dans les priorités gouvernementales.

Achalandage

Malgré l'ampleur des défis qui nous sollicitent, nous avons su maintenir la fiabilité de nos services de traversiers offerts le long du Saint-Laurent. En effet, les 104 271 traversées que nous avons effectuées représentent un taux de réussite de 99,7 %. Par rapport à l'exercice précédent, notre achalandage est à la hausse avec 5 370 329 passagers et 2 693 243 unités automobiles transportées. Cependant, ces données ne tiennent pas compte de l'achalandage compilé par nos partenaires. Pour une première année, les statistiques de nos partenaires sont présentées dans un tableau distinct. L'ensemble de ces résultats démontre toute l'importance de la présence des traverses et dessertes maritimes et aériennes afin de faciliter les déplacements des citoyens sur le vaste réseau de transport québécois.

Remerciements

Je ne saurais passer sous silence le départ à la retraite de monsieur Jean Cantin, directeur des communications et des services à la clientèle, et également directeur de la traverse de Québec durant quelques années. Pendant plus de 36 ans il a été un fier porte-parole de notre Société et a grandement participé à la réalisation de nombreux dossiers ainsi qu'à la diffusion de notre mission. Cette mission est de contribuer à la mobilité des personnes et des marchandises en assurant des services de transport maritime de qualité, sécuritaires et fiables, favorisant l'essor social, économique et touristique du Québec.

Je dresse un bilan très positif de cette année et je tiens à souligner l'apport de nos partenaires qui facilitent la mobilité des résidents de plusieurs municipalités.

En terminant, je remercie les membres du conseil d'administration de la Société pour le partage de leurs connaissances et pour leurs observations qui nous incitent à améliorer notre prestation de service. Derrière les chiffres divulguant les résultats de l'exercice 2010-2011, il y a d'abord et avant tout le travail quotidien de 536 hommes et femmes dévoués à leur tâche, experts dans leur domaine, qui ont à cœur de participer à l'excellence du service à la clientèle offert par la Société des traversiers du Québec. Je leur suis reconnaissant pour tous les efforts consentis à réaliser la mission de la STQ.

Il ne me reste qu'à vous souhaiter que la consultation de ce rapport vous soit des plus agréables et profitables.

Le président-directeur général,

Georges Farrah

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Conseil d'administration, Direction générale et Directions des traverses*

CONSEIL D'ADMINISTRATION

M. François Désy, président du conseil
M^me^ Danielle Amyot
M^e^ Hubert Besnier
M^me^ Lise Breton
M^me^ Julie Coulombe-Godbout
M^me^ Fabienne Desroches
M. Georges Farrah
M^me^ Annie Fournier
M^me^ Johanne Robertson

DIRECTION GÉNÉRALE

M. Georges Farrah, président-directeur général
M. François Bertrand, vice-président à l'exploitation
M^e^ Jocelyn Fortier, vice-président aux affaires juridiques et secrétaire
M. Gaston Larocque, directeur de l'administration et des finances
M. Jacques Bernier, directeur des ressources humaines
M. Denis Mainguy, directeur des immobilisations
M. Jonathan Kelly, directeur des technologies de l'information

En 2010-2011, la direction a tenu 18 réunions.

DIRECTIONS DES TRAVERSES

M. Daniel Mathieu, directeur de la traverse Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola
M. Stéphan Guy, directeur de la traverse Québec-Lévis
M. Christyan Dufour, directeur de la traverse L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive
M. Éric Simard, directeur de la traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine
M^me^ Gréta Bédard, directrice de la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout

*Au 31 mars 2011

MISSION

« Assurer la mobilité des personnes et des marchandises par des services de transport maritime de qualité, sécuritaires et fiables favorisant ainsi l'essor social, économique et touristique du Québec. »

VISION

« La STQ, chef de file du transport par traversiers et des services de dessertes maritimes, est une organisation performante et innovatrice. »

HISTORIQUE

1971 Création de la Société des traversiers du Québec
Prise en charge de la traverse Québec-Lévis

1976 Prise en charge des traverses :
- Matane–Baie-Comeau–Godbout
- L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive

1978
- Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola

1980
- Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine

Prise en charge des contrats d'exploitation des traverses :

1981
- L'Isle-aux-Grues–Montmagny

1993
- Rivière-du-Loup–Saint-Siméon
- Île d'Entrée–Cap-aux-Meules

2000 Dévolution par le gouvernement fédéral de dix quais de traversiers

2007 Décision du Conseil des ministres de maintenir la STQ en tant que société d'État responsable de la gestion et de l'exploitation des services de traversiers au Québec

2009 Transfert de dessertes, traverses et infrastructures maritimes
- Desserte maritime des Îles-de-la-Madeleine
- Desserte maritime de la Moyenne et Basse-Côte-Nord
- Traverse L'Isle-Verte–Notre-Dame-des-Sept-Douleurs
- Traverse Harrington Harbour-Chevery
- Traverse de la Rivière Saint-Augustin
- Quai de Port-Menier, Île d'Anticosti
- Débarcadère ferroviaire de Matane

CRÉNEAUX D'ACTIVITÉS

- Désenclaver les populations insulaires
- Relier les tronçons d'une même route nationale
- Offrir des services de traversiers interrégionaux qui contribuent à désengorger des routes nationales
- Relier des réseaux de transport public urbain

VALEURS

- Adhésion à la mission
- Intégrité et transparence
- Respect des personnes et équité
- Innovation et créativité
- Collaboration, engagement et persévérance
- Respect de l'environnement

PRINCIPES DIRECTEURS

- Offrir des services de qualité
- Assurer la santé et la sécurité du personnel et de la clientèle
- Assurer la sûreté des installations
- Optimiser l'utilisation des ressources
- Favoriser le travail d'équipe; reconnaître le travail du personnel
- Favoriser le développement durable
- Développer des partenariats

ORIENTATIONS RELIÉES AU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013

- Assurer des navires et des infrastructures terrestres sécuritaires, fonctionnels et de qualité à la clientèle
- Améliorer l'efficacité des systèmes de traversiers et dessertes subventionnés ou à caractère public dans une perspective de développement durable
- Améliorer la performance de l'organisation pour de meilleurs services aux citoyens dans un souci de transparence et de saine gouvernance

FAITS SAILLANTS

Immobilisations

CONSTRUCTION DE NOUVEAUX NAVIRES

État d'avancement

Conformément à la Politique-cadre sur la gouvernance des grands projets d'infrastructure publique du gouvernement du Québec, la Société a poursuivi ses démarches dans le dossier de construction de trois nouveaux navires, deux pour la traverse de Tadoussac et un pour celle de Matane. La préparation du dossier d'affaires final a été complétée et ce dossier a été soumis au conseil d'administration de la Société qui l'a approuvé. Il a ensuite franchi avec succès toutes les étapes prévues dont celle de la revue diligente par des experts mandatés par Infrastructure Québec. Ainsi, il pourra être soumis au Conseil des ministres au début de l'exercice 2011-2012 pour obtenir un décret autorisant la Société à commencer le processus d'approvisionnement pour ce dossier qui représentera un investissement majeur de 400 M$.

En parallèle, les plans et devis de concept pour ces navires ont été élaborés par les entreprises d'architecture navale et d'ingénierie NAVTECH/DELTAMARIN CONSORTIUM pour le navire de la traverse de Matane et CONCEPT NAVAL STX pour ceux de Tadoussac.

Afin d'être en mesure d'arrimer ces nouveaux navires aux installations terrestres de la Société, un montant de 60 M$ a été intégré dans le Plan québécois des infrastructures 2010-2015 (PQI). Les plans pour procéder à l'adaptation des quais, embarcadères et passerelles de Tadoussac et de Baie-Sainte-Catherine sont réalisés par CIMA+ et ceux de Matane, Baie-Comeau et Godbout, par GENIVAR DESSAU.

Ressources humaines

EFFECTIF DE LA SOCIÉTÉ

Au 31 mars 2011, l'effectif total de la Société comptait 536 employés, soit l'équivalent de 481 équivalents temps complet (ETC), comparativement à 474 ETC pour l'exercice précédent. Cette augmentation est principalement attribuable aux effectifs supplémentaires affectés au Bureau de gestion de projets, responsable du suivi des projets majeurs du Plan d'immobilisations.

La masse salariale de la Société s'élevait à 29,4 M$, en hausse de 1 % par rapport à 2009-2010.

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF PAR CATÉGORIE D'EMPLOI (en ETC)

	RÉSULTATS	
	2009-2010	2010-2011
Officiers de navigation	60	56
Officiers mécaniciens	57	57
Autres membres d'équipage	186	191
Personnel de quai et d'entretien	55	55
Personnel de vente et de réservation	36	34
Cadres	18	19
Professionnels	13	18
Personnel de bureau et techniciens	49	51
TOTAL	**474**	**481**

SONDAGE SUR LE CLIMAT ET LA SATISFACTION AU TRAVAIL

Les résultats du sondage de l'automne 2009 sur le climat et la satisfaction au travail ont été divulgués à tous les employés dans l'édition printemps 2010 du journal interne *L'Équipier*. Pour donner suite à ce sondage, un groupe de travail a élaboré un plan d'action global qui est en cours de réalisation. Il est prévu que durant l'exercice 2011-2012, un nouveau sondage soit administré à l'ensemble du personnel afin de mesurer les nouveaux résultats à la suite de la réalisation de certains volets du plan d'action.

DÉMÉNAGEMENT

Les responsabilités grandissantes issues de la gestion des nouveaux contrats exploités en partenariat et les grands projets de construction de navires ont nécessité l'embauche de personnel additionnel. L'espace requis pour loger ces nouveaux employés n'étant pas disponible dans l'édifice actuel du 250 Saint-Paul qui abrite le siège social, il a été convenu que la Direction des immobilisations, comptant une vingtaine d'employés, emménagerait dans un autre édifice. En raison de leur proximité géographique avec le siège social, les locaux du 300 Jean-Lesage (Palais de justice de Québec) se sont avérés adéquats et la Direction des immobilisations y est installée depuis novembre 2010.

LOI 100

Comme tous les ministères et organismes, la STQ est soumise à la Loi 100 qui implique, entre autres, la réduction et le contrôle des dépenses afin de contribuer à l'atteinte de l'équilibre budgétaire en 2013-2014. Pour la STQ, l'application de cette loi concerne principalement les postes budgétaires reliés à la masse salariale, à la formation et aux frais de déplacement. Ayant fait l'objet d'une politique adoptée par le conseil d'administration de la STQ, les cibles fixées pour atteindre les objectifs de réduction des dépenses reliées à ces postes ont toutes été respectées en 2010-2011.

Communications et services à la clientèle

En cours d'année, la Direction des communications et des services la clientèle a tenu quelques conférences de presse afin d'informer la population par l'entremise des médias sur certains de nos projets majeurs telles la réfection des quais de Rivière-du-Loup, l'annonce de la modernisation du *N.M. Grue-des-Îles*, l'inauguration d'une fresque à bord du *N.M. Camille-Marcoux*. Elle a également participé à Québec à la Semaine des transports collectifs et actifs ainsi qu'à la foire de l'emploi de Matane.

Depuis novembre 2010, la STQ s'est dotée d'un bulletin mensuel de communication interne le *STQ-Express* qui permet de diffuser à l'ensemble du personnel de l'information sur l'état d'avancement des grands dossiers corporatifs.

Devant la fresque, M. Christian Bouchard, directeur général du Jardin des glaciers de Baie-Comeau, M. Georges Farrah, pdg de la STQ, M. Jean-Philippe L. Messier, directeur général de la Réserve mondiale de la biosphère Manicouagan-Uapishka

Exploitation

La vice-présidence à l'exploitation concentre ses actions vers l'amélioration de l'expérience-client dans ses cinq traverses, en service 365 jours par année. Elle voit également à la saine gestion des ententes convenues avec 15 traverses et dessertes dont la responsabilité a été confiée à la Société par le ministère des Transports du Québec, en août 2009. Voici le sommaire des diverses activités enregistrées en cours d'année.

Politique relative à l'usage du tabac

Depuis 1998, il est interdit de fumer dans les gares et les navires de nos cinq traverses. Le 1er avril 2010, cette politique a été resserrée en prolongeant l'interdiction aux ponts extérieurs des navires et aux embarcadères. Une campagne de sensibilisation, au printemps 2010, et un affichage permanent installé dans les aires d'attente et à bord des navires annoncent cette politique élargie.

Traverse Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola

Quotidiennement, 85 employés s'activent pour offrir un service 22 heures sur 24, réparti sur deux périodes, soit du début d'avril à la fin de décembre et de janvier à la fin de mars avec les *N.M. Catherine-Legardeur* et *N.M. Lucien-L.* À elle seule, cette traverse a effectué 24 470 traversées. Uniquement pour les véhicules transportés, elle se classe au second rang des traverses de la STQ avec 638 890 unités équivalentes automobiles (UEA). Pour une deuxième année consécutive, sa clientèle a dépassé le cap du million avec 1 004 344 passagers transportés.

En septembre, un nouveau système de billetterie a été instauré par la Direction des technologies de l'information. Malgré les défis intrinsèques à toute nouvelle implantation de système informatique, la grande collaboration des employés de la traverse a permis d'adapter ce système aux besoins particuliers du service. Les leçons tirées de cette première expérience servent à la planification des implantations prévues aux traverses tarifées de Québec et de Matane.

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

FAITS SAILLANTS

Traverse Québec-Lévis

Les 120 employés offrent des traversées 20 heures par jour. La haute saison couvre le début d'avril jusqu'à la mi-décembre, tandis que la basse saison commence à la mi-décembre pour se terminer le 31 mars. Les *N.M. Alphonse-Desjardins* et *N.M. Lomer-Gouin* ont réalisé 25 722 traversées permettant de transporter 417 108 UEA et 2 052 396 passagers, soit le plus grand nombre de passagers parmi nos cinq traverses.

Des travaux de réparation aux butoirs des quais de Québec et de Lévis ont été réalisés. En place depuis 38 ans, ces structures de béton servent à l'accostage des navires lors des grandes marées de pleine mer.

L'absence de glace a permis de devancer l'horaire de haute saison, qui a commencé le 15 mars au lieu du 4 avril prévu. Cet horaire nous permet d'offrir des traversées aux 20 minutes.

Traverse L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive

Les traversées entre Saint-Joseph-de-la-Rive et L'Isle-aux-Coudres débutent à 6 h et se terminent à 23 h. La fréquence des départs varie sept fois durant l'année. En été, avec l'accroissement considérable de l'achalandage touristique, le *N.M. Radisson* vient seconder le *N.M. Joseph-Savard*. Les 50 employés ont réalisé 11 851 traversées, transportant 305 346 UEA et 588 247 passagers.

À Saint-Joseph-de-la-Rive, le quai a subi une importante réparation aux palplanches composant sa structure, et des travaux à l'embarcadère ont été réalisés, sans oublier l'opération de dragage annuel à L'Isle-aux-Coudres.

Traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine

Avec ses 96 employés qui veillent au service, jour et nuit, la traverse, véritable prolongement de la route 138 à l'embouchure du Saguenay, occupe le 1er rang avec 40 622 traversées effectuées et 1 215 650 UEA. De plus, 1 519 529 passagers ont également utilisé ses services. Pendant la période estivale, durant le jour, le *N.M. Félix-Antoine-Savard* seconde les navires jumeaux, *N.M. Armand-Imbeau* et *N.M. Jos-Deschênes*.

Répondant à une demande de la STQ, le ministère des Transports du Québec a entrepris des travaux d'élargissement de la route 138, à Baie-Sainte-Catherine près de nos installations, à l'été 2010. Les travaux de dynamitage ont permis d'ajouter des voies de circulation facilitant l'accès au traversier.

Parallèlement, la STQ a procédé au forage d'un puits pour alimenter en eau potable la gare de Baie-Sainte-Catherine.

Traverse Matane–Baie-Comeau-Godbout

À cette traverse, 115 employés s'activent pour offrir un service, 17 heures sur 24. Selon les saisons, le *N.M. Camille-Marcoux* offre entre deux et six traversées quotidiennes. Au total, 205 813 passagers et 116 249 UEA ont profité de l'une ou l'autre des 1 606 traversées offertes pour atteindre l'autre rive.

En avril, la traverse remportait un Grand Prix tourisme catégorie Transports et voyages dans la région de Manicouagan. L'excellence du service offert par l'ensemble du personnel ainsi que les nouvelles expositions à bord du *N.M. Camille-Marcoux* ont contribué à remporter cet honneur.

Du 31 mai au 13 juin, en raison d'une forte demande, la Direction de la traverse a ajouté 10 départs par semaine comparativement à l'horaire publié. Des traversées supplémentaires ont également été offertes durant les congés de Pâques, de la semaine de relâche, de la Journée nationale des Patriotes et des Fêtes.

En juillet, la Société a inauguré une fresque à bord du *N.M. Camille-Marcoux*. Réalisée en partenariat avec la Réserve mondiale de la biosphère Manicouagan–Uapishka et le Jardin des glaciers de Baie-Comeau, cette fresque sensibilise les passagers à adopter des comportements écoresponsables en leur faisant prendre conscience qu'ils sont dans une réserve mondiale de l'Unesco. Cette initiative de développement durable s'inscrit parfaitement dans la démarche d'engagement envers les communautés riveraines de la Société.

Les systèmes de levage des embarcadères de Matane ont été remplacés et l'embarcadère ferroviaire de Matane, utilisé principalement par l'entreprise Cogéma, a subi une inspection minutieuse de tous ses systèmes.

SERVICES EXPLOITÉS EN PARTENARIAT

Traverse L'Isle-aux-Grues-Montmagny

Le *N.M. Grue-des-Îles* a subi d'importants travaux de modernisation de l'ordre de 4,2 M$ au chantier maritime d'Industries Océan de L'Isle-aux-Coudres, dès le 3 décembre. Ces travaux ont permis de remplacer les moteurs principaux, les groupes électrogènes, les lignes d'échappement, les lignes d'arbres porte-hélices et les hélices. Les espaces réservés aux passagers ont été rénovés : nouveau design, nouvel ameublement, nouvelles salles de toilettes, nouveaux systèmes de son et de communication. Le navire est maintenant accessible aux personnes handicapées. La timonerie et le quartier d'équipage ont été remplacés et de nouveaux équipements de navigation et de contrôle ont été installés.

Le *N.M. Grue-des-Îles* modernisé

Ces travaux, terminés pour le début de la saison 2011-2012, prolongeront la vie utile du traversier de 20 ans, en plus d'augmenter sa charge utile, ce qui lui permettra d'accepter plus de véhicules lourds par traversée. Le *N.M. Grue-des-Îles* effectue entre deux et huit traversées quotidiennes selon les marées, tandis qu'Air Montmagny offre des vols entre l'île et Montmagny en hiver. On notera également que des travaux de dragage ont été réalisés à L'Isle-aux-Grues.

Traverse Rivière-du-Loup–Saint-Siméon

M. Georges Farrah, pdg de la STQ, M. Jean D'Amour, député de Rivière-du-Loup, M. Michel Morin, maire de Rivière-du-Loup, entourant la photo du quai après les travaux de réfection

À la fin de mai, la STQ annonçait des travaux de réfection aux quais de Rivière-du-Loup afin de doter la traverse d'installations plus sécuritaires et mieux adaptées aux besoins du service. Cette première étape, d'un investissement supérieur à 28 M$, vise la réparation, l'amélioration, la construction et le réaménagement des quais. Dans un second temps, le réaménagement du terminal ainsi que la construction d'une gare fluviale et d'une passerelle piétonnière sont prévus. Ces travaux d'envergure représentent le plus important chantier terrestre réalisé à ce jour pour la STQ. L'objectif est que cette infrastructure demeure pour les générations actuelles et futures un lieu de transit, de rassemblement et d'échanges.

Ses principaux clients ayant été avisés de cette relâche exceptionnelle, le *N.M. Trans-Saint-Laurent* a interrompu ses activités le 15 septembre 2010 et son retour est prévu pour le 15 juin 2011. L'entreprise Clarke, propriétaire du navire, a profité de cette pause pour effectuer des travaux de maintenance et de modernisation à bord. De plus, durant l'été 2010, des travaux de dragage ont été réalisés à Rivière-du-Loup.

Traverse île d'Entrée-Cap-aux-Meules

Le *N.M. Ivan-Quinn* a amorcé sa saison le 3 mai. Grâce à des conditions de navigation favorables, le navire a poursuivi ses traversées au-delà du 31 décembre, date de la fin du service régulier. Avec un horaire modifié, pendant l'hiver, le navire était en service trois jours semaine, alors que les services aériens offerts par la compagnie Icare inc. comblaient les autres journées.

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

FAITS SAILLANTS

Traverse L'Isle-Verte–Notre-Dame-des-Sept-Douleurs

Le *N.M. La Richardière* était en service du 23 avril au 14 novembre. Le bateau-taxi *Jacques-Fraser I* a été en opération quelques jours avant et après la mise en service du *N.M. La Richardière* et par la suite, le transporteur aérien Hélipsair a pris la relève entre Notre-Dame-des-Sept-Douleurs (île) et Cacouna jusqu'à la formation du pont de glace. À la fin de janvier, ce pont a permis aux résidents de se déplacer en motoneige, mais dès le 14 mars, le transport par hélicoptère a dû reprendre du service.

À Notre-Dame-des-Sept-Douleurs (île), un stationnement de longue durée a été aménagé et les plans et devis ont été commencés en prévision de la rénovation d'un bâtiment patrimonial qui servira de gare fluviale. De plus, du dragage a été réalisé du côté de la municipalité de L'Isle-Verte (terre ferme).

Par ailleurs, des plans et devis pour la construction d'un nouveau navire de type amphidrôme ont été élaborés. Ce futur traversier d'une capacité de 70 passagers, de 10 à 12 véhicules et d'au moins 20 bicyclettes devrait remplacer le *N.M. La Richardière* en 2013.

Traverse Harrington Harbour-Chevery

Le service de bateau-taxi pour les passagers a débuté le 14 avril. Tandis que le 13 mai, le *N.M. Mécatina II* reprenait le service de transport des marchandises jusqu'au 27 décembre.

Hélicoptères canadiens a offert le service aérien du 24 novembre 2010 au 15 mars 2011, date de l'ouverture tardive de la Route blanche qui permet les déplacements en motoneige.

Traverse de la Rivière Saint-Augustin

En janvier, la STQ invitait la population à une séance d'information sur ses services et sur le projet à l'étude d'un transport des personnes par aéroglisseur. À la fin de février, la STQ a fait un sondage auprès des résidents de Saint-Augustin et de Pakua Shipi afin de connaître leur opinion sur ce projet.

Desserte maritime de la Moyenne et Basse-Côte-Nord

L'hiver dernier, l'absence de la Route blanche sur la Basse-Côte-Nord a permis de maintenir le service de desserte maritime exploité par Relais Nordik inc., filiale du Groupe Desgagnés inc. jusqu'au 13 mars, date où le *N.M. Nordik-Express* entrait en cale sèche.

Initialement, ce service devait cesser le 26 janvier mais après consultation des maires de la région, il a été décidé que la prolongation du service devait s'adapter aux besoins d'approvisionnement en période hivernale en l'absence de la Route blanche. Ainsi, les ports de Rimouski, Sept-Îles, Havre-Saint-Pierre et Port-Menier ont été exclus de ce nouveau trajet qui visait essentiellement le déplacement inter-villages des résidents, l'acheminement de denrées périssables et le transport de diverses marchandises entre les ports d'escales desservis. Natashquan a servi de port d'approvisionnement.

Desserte maritime des Îles-de-la-Madeleine

La desserte des Îles-de-la-Madeleine est exploitée par le Groupe CTMA. Le *N.M. CTMA Voyageur* assure le ravitaillement hebdomadaire des Îles.

Toutefois, de juin à septembre, le *N.M. CTMA Vacancier* prend le relais tout en offrant des croisières touristiques entre Montréal, Chandler et les Îles.

Administration et finances

RÉSULTATS AVANT LES PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES

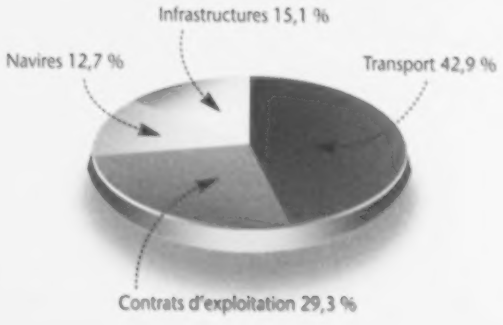
	2010-2011	2009-2010	Variation
Frais d'exploitation*			
Transport	33 740 459 $	32 297 613 $	1 442 846 $
Contrats d'exploitation	22 983 591	3 018 931	19 964 660
Navires	9 933 592	13 829 339	(3 895 747)
Infrastructures	11 850 369	11 711 637	138 732
	78 508 011	60 857 520	17 650 491
Frais d'administration*	6 418 196	6 264 438	153 758
Amortissement et frais financiers	10 430 170	10 490 908	(60 738)
	95 356 377	77 612 866	17 743 511
Revenus autonomes	(19 099 105)	(17 434 727)	(1 664 378)
Résultats avant participations gouvernementales	76 257 272 $	60 178 139 $	16 079 133 $

* Voir états financiers, page 48

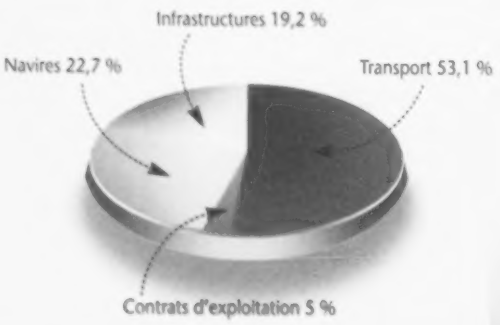
RÉPARTITION DES FRAIS 2010-2011

RÉPARTITION DES FRAIS 2009-2010

FRAIS D'EXPLOITATION 2010-2011



FRAIS D'EXPLOITATION 2009-2010



FAITS SAILLANTS

CHARGES

Les écarts importants entre les deux derniers exercices s'expliquent par le fait que, pour un premier exercice financier au complet, nous avons assumé l'ensemble des coûts reliés aux contrats et ententes qui nous avaient été transférés du ministère des Transports, en août 2009. En 2010-2011, les contrats d'exploitation totalisant 23 M$ ont représenté plus de 29 % de l'ensemble des frais d'exploitation, alors qu'en 2009-2010, ils atteignaient seulement 5 % de ces frais avec un total de 3 M$.

Nous sommes largement tributaires des fluctuations de prix du carburant qui alimente nos traversiers. Cette année, le prix moyen du carburant a été de 0,79 $, comparativement à 0,68 $ l'année précédente. Cet écart de prix explique la dépense additionnelle de 1,1 M$.

Quant aux dépenses d'entretien et de réparation des navires, elles ont connu une diminution marquée de l'ordre de 3,8 M$. Les dépenses attribuées au *N.M. Camille-Marcoux* en 2009-2010 totalisaient 5,2 M$, dont 3,4 M$ pour les travaux de cale sèche, alors qu'en 2010-2011, 830 000 $ ont été comptabilisés à ce poste budgétaire.

La hausse globale de 2,4 % des frais d'administration provient principalement du poste budgétaire des traitements et avantages sociaux. La majoration statutaire des salaires de 0,5 % et l'embauche de ressources additionnelles, afin d'assurer la gestion des nouveaux contrats d'exploitation, expliquent la hausse enregistrée. Les frais d'administration ont représenté 6,7 % du total des dépenses de l'exercice, alors qu'en 2009-2010, ce taux était supérieur à 8 %.

PRODUITS

	2010-2011	2009-2010	Variation
Transport de véhicules	10 172 202 $	9 455 210 $	716 992 $
Transport de passager	7 913 861	7 158 285	755 576
Autres produits	1 013 042	821 232	191 810
Revenus autonomes	19 099 105	17 434 727	1 664 378
Virement du fonds provenant du transfert des quais fédéraux	1 890 864	4 511 315	(2 620 451)
Subvention du MTQ	82 347 691	56 807 918	25 539 773
	103 337 660	78 753 960	24 583 700
Variation des participations gouvernementales recouvrables et reportées	(898 479)	(313 121)	(585 358)
	102 439 181 $	78 440 839 $	23 998 342 $

Les revenus de transport ont augmenté de 8,9 % en 2010-2011. La majoration des tarifs en début d'exercice et l'augmentation de l'achalandage aux traverses de Québec et de Matane expliquent ces bons résultats.

Les travaux d'entretien et de maintenance imputables aux infrastructures transférées du gouvernement fédéral (voir états financiers, note 14) ayant été de moindre envergure cette année, les sommes à retirer du fonds dédié ont diminué de 2,6 M$ comparativement à 2009-2010.

FAITS SAILLANTS

RÉSULTATS ET BUDGET

	RÉEL	BUDGET	ÉCART
Frais d'exploitation			
Transport	33 740 459 $	36 072 280 $	(2 331 821) $
Contrats d'exploitation	22 983 591	25 458 000	(2 474 409)
Navires	9 933 592	11 989 958	(2 056 366)
Infrastructures	11 850 369	14 132 357	(2 281 988)
	78 508 011	87 652 595	(9 144 584)
Frais d'administration	6 418 196	6 626 962	(208 766)
Amortissement et intérêts sur la dette à long terme	10 430 170	10 614 307	(184 137)
	95 356 377	104 893 864	(9 537 487)
Revenus autonomes	(19 099 105)	(18 145 549)	(953 556)
Perte avant participations gouvernementales	76 257 272	86 748 315	(10 491 043)
Participations gouvernementales			
Subvention d'opération du ministère des Transports	82 347 691	82 347 691	-
Autres participations gouvernementales	992 385	3 889 463	(2 897 078)
	83 340 076	86 237 154	(2 897 078)
Excédent des produits sur les charges	**(7 082 804) $**	**511 161 $**	**(7 593 965) $**

Le prix du carburant avait été budgété à 0,90 $ le litre, alors que le prix payé n'a été que de 0,79 $. Cette différence de prix a créé un écart favorable de 1,4 M$ en ce qui concerne les dépenses de transport. Le solde de l'écart positif est en grande partie expliqué par certaines dépenses prévues au sein de la Direction sécurité et environnement qui n'ont pas été effectuées en raison de l'absence d'un responsable de cette direction. Finalement, les obligations relatives à la Loi 100 ont limité les dépenses prévues en ce qui a trait à la masse salariale et aux dépenses de formation.

Le prix du carburant inférieur aux prévisions est également responsable d'une bonne partie de l'écart observé pour les dépenses des contrats d'exploitation. Comme certains contrats comportent des clauses de compensation relatives aux fluctuations du prix du carburant, une économie de 1,3 M$ a été réalisée. Ainsi, le total de l'écart positif généré par le prix du carburant est de 2,7 M$ pour l'ensemble des dépenses. Le solde de l'écart positif s'explique par l'arrêt du service à la traverse de Rivière-du-Loup, dont les modalités n'étaient pas fixées lors de la préparation du budget, ainsi que par des charges inférieures aux estimés pour certaines clauses contractuelles avec les services exploités en partenariat.

L'écart positif pour les dépenses concernant les navires s'explique par des coûts d'entretien et de réparations inférieurs aux prévisions. En effet, par souci d'efficience, des investissements prévus n'ont pas été réalisés sur certains navires qui feront bientôt l'objet d'un remplacement. Le fait de ne pas réaliser ces travaux n'affectait en rien la sécurité et l'efficacité de ces navires.

Des dépenses moindres que celles budgétées, sur les quais transférés du gouvernement fédéral, expliquent les écarts au niveau des infrastructures et des autres participations gouvernementales. Cet élément n'a pas d'impact sur les résultats nets, car les dépenses sont entièrement compensées par des participations de même valeur.

RÉSULTATS PAR TRAVERSE AVANT PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES

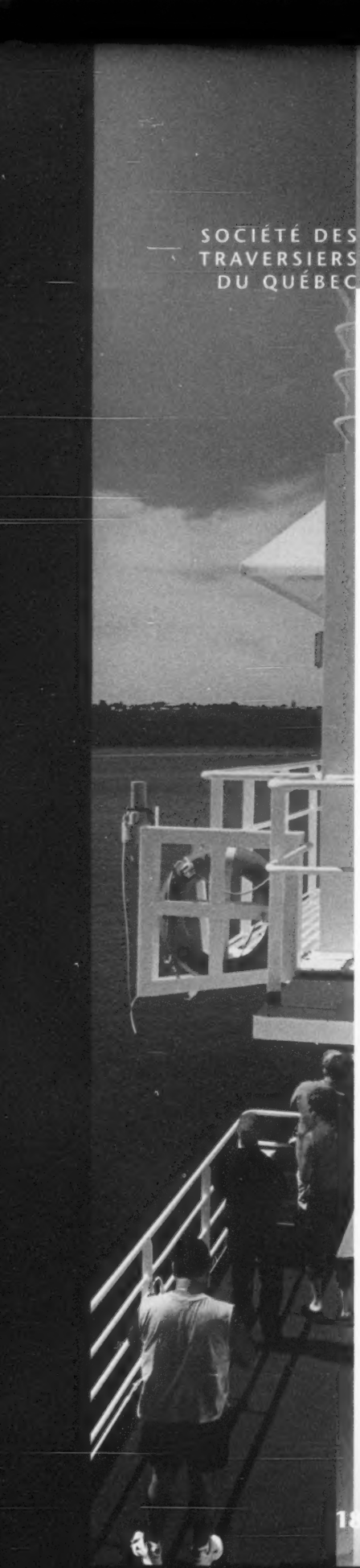
	2010-2011	2009-2010	Variation
Traverses exploitées par la STQ			
Québec-Lévis	7 516 494 $	8 586 333 $	(1 069 839) $
Matane–Baie-Comeau–Godbout	10 093 878	13 543 044	(3 449 166)
L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive	10 742 809	11 203 949	(461 140)
Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola	4 654 999	4 416 046	238 953
Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine	12 868 496	13 420 655	(552 159)
Frais non imputables	915 016	1 212 587	(297 571)
	46 791 692 $	52 382 614 $	(5 590 922) $
Traverses et dessertes exploitées en partenariat			
Contrats d'exploitation			
Traverses aériennes	1 022 172 $	773 943 $	248 229 $
Traverses et dessertes maritimes	21 961 419	2 244 988	19 716 431
	22 983 591	3 018 931	19 964 660
Revenus et autres dépenses	6 481 989	4 776 594	1 705 395
	29 465 580	7 795 525	21 670 055
	76 257 272 $	60 178 139 $	16 079 133 $

Les travaux exécutés (cales sèches, réfection des quais, dragage, etc.) en cours d'année expliquent les principales variations pour les traverses exploitées par la STQ.

Les frais non imputables représentent les dépenses du *N.M. Félix-Antoine-Savard* pour les 109 jours où le navire n'était pas en service. Lorsqu'il est en service, ses dépenses sont attribuées aux traverses qu'il dessert.

Les importantes variations des résultats des traverses et dessertes exploitées en partenariat s'expliquent par la prise en charge entière de ces entités au cours de l'année 2010-2011.

Les revenus et autres dépenses relatives aux traverses et dessertes exploitées en partenariat comprennent principalement les frais d'entretien des navires et des installations terrestres appartenant à la STQ.



SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

REVUE STATISTIQUE

SECTION 1 — LES TRAVERSÉES EN 2010-2011

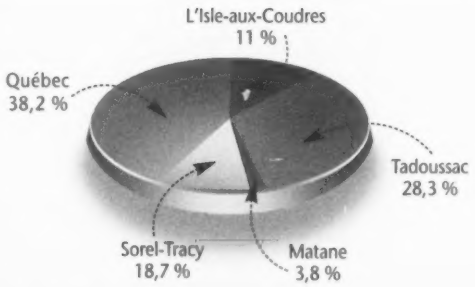
TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA SOCIÉTÉ

	PRÉVUES	EFFECTUÉES[1]	ANNULÉES	SUPPLÉMENTAIRES	% DE RÉUSSITE[2]
Sorel-Tracy	24 273	24 470	34	231	99,9
Québec	25 761	25 722	106	67	99,8
L'Isle-aux-Coudres	11 675	11 851	70	246	99,4
Tadoussac	39 096	40 622	390	1 916	99,5
Matane	1 608	1 606	30	28	99,8
TOTAL	**102 413**	**104 271**	**630**	**2 488**	**99,7**

[1] Y compris les traversées supplémentaires occasionnées par les besoins du service.
[2] Excluant les traversées annulées pour conditions climatiques et les traversées supplémentaires.

SECTION 2 — PASSAGERS TRANSPORTÉS

RÉPARTITION DES PASSAGERS PAR TRAVERSE

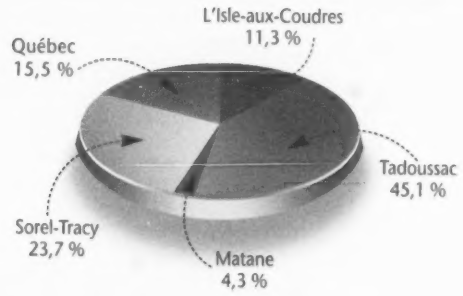


TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA SOCIÉTÉ

	2006-07	2007-08	2008-09	2009-10	2010-11
Sorel-Tracy	942 498	1 000 541	984 639	1 009 172	1 004 344
Québec	1 834 727	1 915 836	2 222 317	1 964 361	2 052 396
L'Isle-aux-Coudres	599 732	600 031	557 332	571 834	588 247
Tadoussac	1 504 594	1 524 109	1 432 457	1 485 237	1 519 529
Matane	221 010	208 894	198 156	199 282	205 813
TOTAL	**5 102 561**	**5 249 411**	**5 394 901**	**5 229 886**	**5 370 329**

SECTION 3 — VÉHICULES TRANSPORTÉS

RÉPARTITION DES VÉHICULES PAR TRAVERSE



VÉHICULES TRANSPORTÉS EN UEA*

TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA SOCIÉTÉ					
	2006-07	**2007-08**	**2008-09**	**2009-10**	**2010-11**
Sorel-Tracy	568 334	600 189	617 415	640 953	638 890
Québec	367 913	387 703	413 764	362 843	417 108
L'Isle-aux-Coudres	307 283	296 661	287 270	294 228	305 346
Tadoussac	1 211 559	1 163 803	1 101 304	1 175 930	1 215 650
Matane	110 930	109 929	107 754	117 135	116 249
TOTAL	**2 566 019**	**2 558 285**	**2 527 507**	**2 591 089**	**2 693 243**

* Unités équivalentes automobiles (UEA)

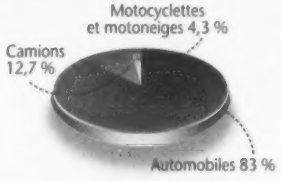
Motocyclette, motoneige	0,5 automobile
Équipement supplémentaire	0,5 automobile
Camion	2,0 automobiles
Camion-remorque	4,0 automobiles
Train routier	5,0 automobiles
Autobus	3,0 automobiles
Remorque	
Petite et de 6 à 8 mètres (non commerciale)	1,0 automobile
Plus de 8 mètres et commerciale plus de 6 mètres	2,0 automobiles
Autres	1,0 automobile

TYPES DE VÉHICULES MOTORISÉS CONVERTIS EN UEA

SOREL-TRACY

	NOMBRE	UEA
Automobiles	494 022	494 022
Camions	75 584	131 586
Motocyclettes et motoneiges	25 825	12 913
Autobus	123	369
Autres	0	0
TOTAL	**595 554**	**638 890**

% DES VÉHICULES MOTORISÉS

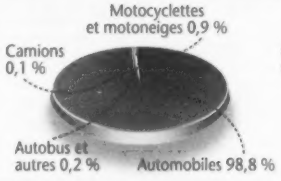


% DE L'ESPACE OCCUPÉ

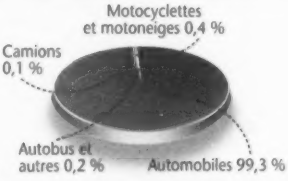
QUÉBEC

	NOMBRE	UEA
Automobiles	414 076	414 076
Camions	231	462
Motocyclettes et motoneiges	3 610	1 805
Autobus	7	21
Autres	744	744
TOTAL	**418 668**	**417 108**

% DES VÉHICULES MOTORISÉS



% DE L'ESPACE OCCUPÉ



L'ISLE-AUX-COUDRES

	NOMBRE	UEA
Automobiles	274 052	274 052
Camions	8 283	21 118
Motocyclettes et motoneiges	7 563	3 782
Autobus	672	2 016
Autres	4 378	4 378
TOTAL	**294 948**	**305 346**

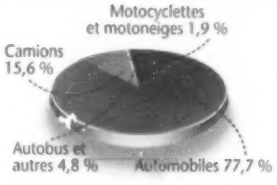
% DES VÉHICULES MOTORISÉS

% DE L'ESPACE OCCUPÉ

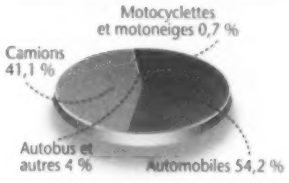
TADOUSSAC

	NOMBRE	UEA
Automobiles	658 382	658 382
Camions	131 883	500 235
Motocyclettes et motoneiges	15 996	7 998
Autobus	4 276	12 828
Autres	36 207	36 207
TOTAL	**846 744**	**1 215 650**

% DES VÉHICULES MOTORISÉS



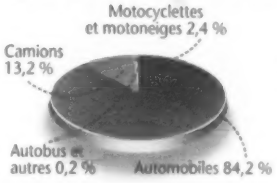
% DE L'ESPACE OCCUPÉ



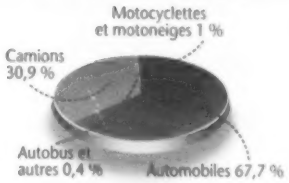
MATANE

	NOMBRE	UEA
Automobiles	78 741	78 741
Camions	12 291	35 966
Motocyclettes et motoneiges	2 249	1 125
Autobus	138	414
Autres	3	3
TOTAL	**93 422**	**116 249**

% DES VÉHICULES MOTORISÉS



% DE L'ESPACE OCCUPÉ



STATISTIQUES DES SERVICES EXPLOITÉS EN PARTENARIAT

SERVICE DE TRAVERSES	TRAVERSÉES OU VOLS EFFECTUÉS	PASSAGERS TRANSPORTÉS	VÉHICULES TRANSPORTÉS (en UEA)	MARCHANDISES TRANSPORTÉES (en tonnes métriques)
L'Isle-aux-Grues–Montmagny				
service maritime	1 264	39 590	18 074	n. d.
service aérien	569	3 137	s. o.	n. d.
Rivière-du-Loup–Saint-Siméon				
service maritime	1 108	122 303	55 333	n. d.
L'Isle-Verte–Notre-Dame-des-Sept-Douleurs				
service maritime	1 316	16 742	4 783	n. d.
service maritime d'appoint	47	359	s. o.	s. o.
service aérien	888	1 545	s. o.	n. d.
Île d'Entrée–Cap-aux-Meules				
service maritime	935	7 248	593	n. d.
service aérien	248	309	s. o.	n. d.
Harrington Harbour-Chevery				
service maritime passagers	1 048	3 499	s. o.	s. o.
service maritime marchandises	226	s.o.	s. o.	1 275
service aérien	1 161	2 496	s. o.	n. d.
Rivière Saint-Augustin				
service maritime passagers	3 932	21 044	s. o.	s. o.
service maritime marchandises	n. d.	s. o.	s. o.	2 659
Somme partielle		**218 272**	**78 783**	**3 934**

SERVICE DE DESSERTES MARITIMES	TRAJETS EFFECTUÉS	PASSAGERS TRANSPORTÉS	VÉHICULES TRANSPORTÉS (en UEA)	MARCHANDISES TRANSPORTÉES (en tonnes métriques)
Îles-de-la-Madeleine				
	46	9 740	n. d.	25 338
De la Moyenne et Basse-Côte-Nord				
	52	15 141	n. d.	18 446
Somme partielle		**24 881**		**43 784**
TOTAL		**243 153**	**78 783**	**47 718**

REDDITION DE COMPTES

SELON LE PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013

Orientation nº 1

ASSURER DES NAVIRES ET DES INFRASTRUCTURES TERRESTRES SÉCURITAIRES, FONCTIONNELS ET DE QUALITÉ À LA CLIENTÈLE

AXE 1 : LA SÉCURITÉ ET LA SÛRETÉ

OBJECTIF	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2009-2010	RÉSULTATS 2010-2011
Assurer la sécurité et la sûreté des navires et des installations terrestres	Pourcentage des navires et bureaux administratifs conformes ISM	100 %	100 %	100 %
	Pourcentage des embarcadères[1] conformes CSA S826	100 %	100 %	100 %
	Taux d'implantation des plans de sûreté dans les traverses désignées	100 %	100 %	s. o.

SÉCURITÉ

La Société, par l'entremise de son système de gestion de la sécurité (SGS), s'assure que ses embarcadères soient conformes à la norme CSA S826. Par ce système, elle s'assure également que ses navires et bureaux administratifs soient conformes aux dispositions du Code ISM (International Safety Management). Rappelons que le système de gestion de la sécurité vise à mettre en œuvre des pratiques d'exploitation sécuritaires, assurant la protection de la vie humaine et du milieu marin.

[1] Au Plan stratégique 2009-2013, le libellé de cet indicateur est « Pourcentage des rampes d'embarquement conformes CSA S826 ». Le terme « embarcadères » est dorénavant utilisé puisqu'il inclut les « rampes d'embarquement » et qu'il est le terme utilisé dans la norme CSA S826 pour représenter les embarcadères/débarcadères.

REDDITION DE COMPTES

AXE 2 : LA CONSERVATION DES ACTIFS

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2009-2010	RÉSULTATS 2010-2011
Moderniser la flotte	Pourcentage des projets de modernisation ou de construction de navires présentés pour approbation au conseil d'administration et aux autorités gouvernementales	100 % au 31 mars 2010	80 %	100 %
	Taux de réalisation des projets approuvés et prévus pour 2009-2013	100 % au 31 mars 2013	0 %	0 %
Moderniser les infrastructures terrestres	Pourcentage des projets de modernisation ou de construction d'infrastructures terrestres présentés pour approbation au conseil d'administration et aux autorités gouvernementales	100 % au 31 mars 2010	70 %	100 %
	Taux de réalisation des projets approuvés et prévus pour 2009-2013	100 % au 31 mars 2013	0 %	20 %

PLAN D'IMMOBILISATIONS 2009-2023

Les 20 projets du Plan d'immobilisations 2009-2023 ont fait l'objet d'une approbation du conseil d'administration de la STQ. Ces projets représentent des investissements d'une valeur totale de 585,2 M$. Ils ont été intégrés au Plan québécois des infrastructures (PQI) du ministère des Transports du Québec pour un montant de 582 M$, car la période visée par le PQI s'échelonne uniquement de 2010 à 2015.

Il est prévu que d'ici au 31 mars 2013, six des 20 projets du plan d'immobilisations soient complétés. Les projets visés sont les suivants :

- Installation d'équipements de sûreté aux traverses de Sorel-Tracy, Québec et Tadoussac (complété en 2009-2010)
- Modernisation du *N.M. Grue-des-Îles*
- Travaux à la traverse de Rivière-du-Loup
- Construction d'une nouvelle gare à Sorel-Tracy
- Construction d'une nouvelle gare à Lévis
- Construction d'une nouvelle gare à Notre-Dame-des-Sept-Douleurs (île Verte)

Orientation nº 2

AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DES SYSTÈMES DE TRAVERSIERS ET DESSERTES SUBVENTIONNÉS OU À CARACTÈRE PUBLIC DANS UNE PERSPECTIVE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

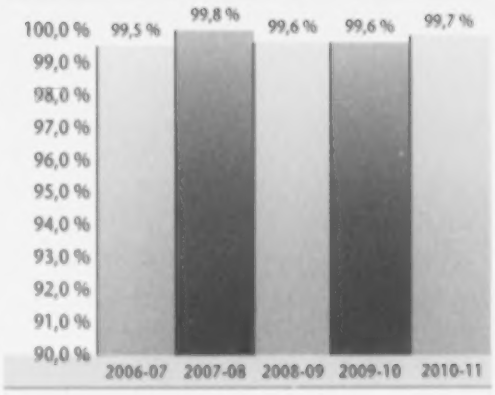
AXE 1 : LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

			RÉSULTATS	
OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	2009-2010	2010-2011
Assurer la fiabilité du service	Taux de réalisation des traversées	99,5 %	99,6 %	99,7 %[2]

FIABILITÉ DU SERVICE

La Société atteint depuis cinq ans la cible de fiabilité qu'elle s'est fixée, et ce, pour l'ensemble des cinq traverses qu'elle exploite. Parmi les 630 traversées qui ont dû être annulées, 280 l'ont été en raison des conditions climatiques. Elles sont donc exclues du calcul du pourcentage de fiabilité. Seulement 178 des traversées annulées l'ont été pour des bris d'équipements des infrastructures terrestres ou des navires. Le taux de traversées annulées en raison de bris d'équipements est donc de 0,17 % pour 102 413 traversées prévues, ce qui est un excellent résultat, attribuable, entre autres, au travail d'entretien et de prévention réalisé avec rigueur par les employés de la Société.

TAUX DE RÉUSSITE DES TRAVERSÉES PRÉVUES[2]



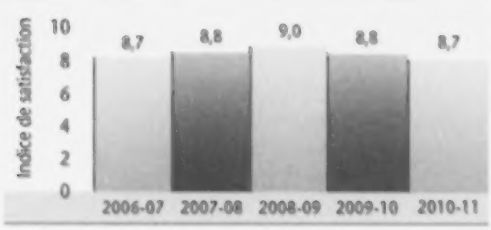
[2] Le résultat représente la note globale pour les cinq traverses exploitées par la STQ. Dans les rapports annuels de gestion précédents, des résultats de traverses exploitées en partenariat faisaient partie de cette note globale. Le comparatif sur les cinq dernières années a donc été recalculé afin de comparer uniquement les résultats globaux de ces cinq traverses. Des résultats ont également été compilés pour certaines traverses exploitées en partenariat, mais ils ne sont utilisés qu'aux fins de gestion interne.

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

REDDITION DE COMPTES

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2009-2010	RÉSULTATS 2010-2011
Maintenir un niveau élevé de satisfaction de la clientèle	Niveau de satisfaction de la clientèle	8,5/10	8,8/10	8,7/10[2]
	Taux de réponse aux plaintes écrites dans un délai maximal de 10 jours ouvrables	100 %	100 %	99,1 %
	Taux de réponse aux plaintes verbales dans un délai maximal de 2 jours ouvrables	100 %	100 %	97,7 %
	Date d'implantation d'un système de réservation en ligne à la traverse de Matane	31 mars 2011		
	Taux d'implantation d'un lien Internet disponible à la clientèle dans les traverses exploitées par la STQ	100 % au 31 mars 2010	0 %	0 %
	Proportion des traverses tarifées utilisant des modes transactionnels révisés	100 % au 31 mars 2011	0 %	33 %
	Nombre de réunions par année des comités consultatifs régionaux (CCR)	2 par CCR	2 par CCR pour tous les CCR	2 par CCR pour tous les CCR
Poursuivre la mise en œuvre du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées	Taux de réalisation des interventions prévues annuellement	100 %	94 %	96 %

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE[2]



1 signifie très insatisfait et 10 signifie très satisfait.

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

La Société a de nouveau obtenu un excellent résultat concernant la satisfaction de sa clientèle. Ce résultat est tiré d'un sondage annuel effectué à chacune de ses traverses. Le niveau de satisfaction est mesuré à l'égard des trois thèmes suivants : nos services, notre personnel et nos infrastructures.

En 2010, la Société a créé un comité service-client qui a pour mandat d'analyser les résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle ainsi que les rapports d'événement et les commentaires reçus par les formulaires d'opinion sur les services. Ce comité étudie tous les commentaires et identifie, le cas échéant, de nouvelles actions à mettre en œuvre à court et à long terme afin de bonifier l'expérience-client.

[2] Le résultat représente la note globale pour les cinq traverses exploitées par la STQ. Dans les rapports annuels de gestion précédents, des résultats de traverses exploitées en partenariat faisaient partie de cette note globale. Le comparatif sur les cinq dernières années a donc été recalculé afin de comparer uniquement les résultats globaux de ces cinq traverses. Des résultats ont également été compilés pour certaines traverses exploitées en partenariat, mais ils ne sont utilisés qu'aux fins de gestion interne.

LIEN INTERNET

La Société a pris la décision de réévaluer la portée du projet de lien Internet accessible dans ses traverses, notamment en consultant sa clientèle. Une première consultation et analyse ont été réalisées en cours d'exercice. D'ici la fin de l'année 2011, un projet pilote sera réalisé à la traverse de Québec. Pour cet indicateur, la cible a été reportée au 31 mars 2012.

MODES TRANSACTIONNELS RÉVISÉS

La traverse de Sorel-Tracy utilise le nouveau système de billetterie Galaxy depuis le 1er septembre 2010. Tout au long de l'année, des travaux préparatoires ont été effectués afin d'implanter des modes transactionnels révisés aux traverses de Matane et de Québec. Il est prévu que l'implantation à la traverse de Matane débute à l'automne 2011 et que celle de la traverse de Québec soit réalisée par la suite. L'implantation des nouveaux modes transactionnels ayant exigé des efforts plus grands qu'initialement appréhendés, la nouvelle cible pour cet indicateur a été établie au 31 mars 2013.

RÉSERVATION EN LIGNE

La Société a pris la décision de retarder l'implantation du système de réservation en ligne au 31 mars 2013. Ce délai s'explique par le report de l'implantation du nouveau logiciel de réservations à Matane à l'automne 2011. Ce logiciel est le préalable de la mise en œuvre d'une solution de réservations en ligne.

De plus, le dépôt du projet de loi 133 sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement et sa politique-cadre associée ont exigé une révision exhaustive de l'ensemble du projet afin de s'assurer qu'il respecte la lettre et l'esprit de la nouvelle loi.

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

La Société a poursuivi ses efforts en matière d'accessibilité de ses installations aux personnes handicapées. La plupart des actions préconisées par le Rapport Kéroul, demandé par la Société en 2007, ont été réalisées.

Dans les cinq traverses exploitées par la Société, partout où les travaux ont été possibles, les navires et les gares ont été modifiés afin de les rendre accessibles. De plus, le personnel a été formé à l'assistance aux personnes handicapées.

Pour ce qui est de la traverse de Québec, une entente est en cours d'élaboration concernant l'interconnection des services de transport adapté du territoire de la Communauté métropolitaine de Québec.

En tant que service public de transport, la Société est soucieuse de l'accessibilité de ses installations aux personnes handicapées. Elle veille à ce que tout nouvel aménagement soit conforme à la réglementation en vigueur. De même, elle s'assure que les plans des nouvelles gares et des nouveaux navires soient conformes aux normes d'accessibilité.

AXE 2 : LE RÉSEAU DE TRAVERSIERS

			RÉSULTATS	
OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	2009-2010	2010-2011
Consolider l'ensemble du réseau des traversiers et dessertes subventionnés ou à caractère public	Date du transfert par le gouvernement des traverses et dessertes au réseau de la STQ	31 mars 2010	1er août 2009	s. o.

REDDITION DE COMPTES

Orientation nº 3

AMÉLIORER LA PERFORMANCE DE L'ORGANISATION POUR DE MEILLEURS SERVICES AUX CITOYENS DANS UN SOUCI DE TRANSPARENCE ET DE SAINE GOUVERNANCE

AXE 1 : LA GESTION DES RESSOURCES

			RÉSULTATS	
OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	2009-2010	2010-2011
Maintenir l'expertise des ressources humaines et assurer la relève par l'implantation d'un plan de relève	Date de dépôt d'un plan de relève des cadres, des professionnels et du personnel administratif	31 mars 2010	31 mars 2010	s. o.
	Taux de postes critiques dotés d'un plan de relève	100 %	90 %	100 %
	Nombre d'heures de formation suivies par l'ensemble du personnel	12 600	23 321	15 064
Assurer un milieu de travail sain et harmonieux, et favoriser la satisfaction et la motivation du personnel ainsi que le sentiment d'appartenance	Date de dépôt d'un plan de communication interne	31 mars 2010		
	Date de mise en place d'un nouveau programme de reconnaissance du personnel	31 mars 2010		
	Date d'intégration au tableau de bord corporatif d'indices de satisfaction du personnel à l'égard d'aspects visés	31 mars 2010	31 mars 2010	s. o.
	Date de mise en place d'un nouveau programme d'évaluation du personnel	31 mars 2010		24 septembre 2010

PLAN DE RELÈVE

Au cours de l'exercice 2010-2011, 21 employés ont quitté la Société pour la retraite. Confrontée aux défis que représentent le maintien de l'expertise de son personnel et le renouvellement de sa main-d'œuvre, la Société a complété l'identification des segments critiques de main-d'œuvre et a instauré deux plans de relève, soit celui du personnel opérationnel et celui regroupant le personnel cadre, professionnel, technique et administratif. Les segments critiques identifiés sont ainsi couverts en totalité.

PLAN DE COMMUNICATION INTERNE

Des actions rattachées au plan de communication interne ont été élaborées en cours d'année et présentées au comité des ressources humaines et des services à la clientèle. Bien que certaines actions aient été entreprises, ce plan de communication interne sera revu lorsque la nouvelle Direction des communications et du marketing sera mise en place au début du prochain exercice.

LA FORMATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Les dépenses de formation du personnel sont passées à 687 000 $, en baisse de 38 % par rapport à l'année 2009-2010. Ces dépenses représentent 2,34 % de la masse salariale. Les activités de formation ont atteint 15 000 heures, soit une moyenne de 31 heures de formation par ETC.

Fait à noter, 51 % des dépenses de formation ont porté sur la réglementation maritime et le développement de la relève pour les postes d'officier de navigation et d'officier mécanicien. Par ailleurs, 15 % des dépenses de formation ont porté sur les autres exigences réglementaires reliées à la sécurité et 12 % des dépenses ont été consacrées à la campagne de formation et de sensibilisation sur le développement durable.

Ces réductions significatives par rapport à l'année précédente s'expliquent par les obligations de la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette (Loi 100) qui imposent aux organismes de réduire de 25 % leurs dépenses de formation.

PROGRAMME DE RECONNAISSANCE DU PERSONNEL

La révision de la politique de reconnaissance du personnel a été achevée en 2010-2011. Au cours du prochain exercice, il est prévu de compléter l'actualisation des programmes de reconnaissance ainsi que la formation des gestionnaires sur les meilleures pratiques de reconnaissance.

PROGRAMME D'ÉVALUATION DU PERSONNEL

Un nouveau programme d'évaluation, applicable à l'ensemble du personnel non syndiqué, a été instauré. Ce programme a débuté par une formation aux gestionnaires et le lancement d'un projet pilote étalé sur six mois, au terme duquel il s'appliquera annuellement.

REDDITION DE COMPTES

OBJECTIF	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2009-2010	RÉSULTATS 2010-2011
Assurer un environnement de travail sécuritaire et sain	Taux de fréquence des accidents du travail	31 au 31 mars 2013	33	33
	Indice de gravité des accidents du travail	18 au 31 mars 2013	31	38

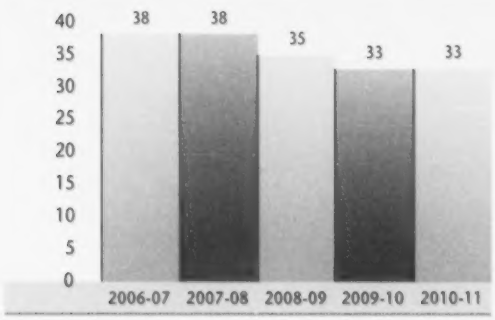
ACCIDENTS DU TRAVAIL

Les jours perdus reliés aux accidents du travail ont connu une hausse de 24 % par rapport à l'exercice précédent, bien que le nombre d'événements soit pour sa part demeuré identique. Cette augmentation est directement liée à la gravité des blessures observée.

La Direction de la sécurité et de l'environnement, conjointement avec la Direction des ressources humaines ont accentué leurs efforts en prévention afin de se doter d'outils qui assureront une meilleure gestion de la santé et de la sécurité au travail. À cette fin, une nouvelle procédure de déclaration des incidents et accidents a été élaborée afin de recenser les différentes anomalies susceptibles de survenir dans nos traverses. La compilation de ces anomalies servira à mettre en œuvre des mesures préventives. Finalement, cette procédure renforcera la communication entre les différents paliers hiérarchiques et permettra un meilleur encadrement des activités, afin de réduire les risques d'accidents reliés au travail et leur gravité.

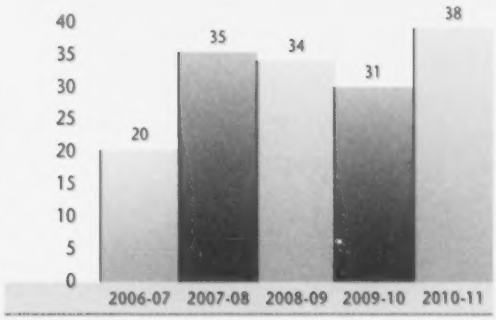
De plus, plusieurs formations en santé et sécurité au travail ont été dispensées et nous poursuivrons nos efforts en ce sens.

FRÉQUENCE DES ACCIDENTS DU TRAVAIL



Le taux de fréquence mesure le nombre d'accidents du travail par million d'heures travaillées.

INDICE DE GRAVITÉ



L'indice de gravité mesure le nombre de jours perdus sur le nombre d'accidents.

AXE 2 : LA GOUVERNANCE

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2009-2010	RÉSULTATS 2010-2011
Accroître l'autofinancement de la STQ	Date de dépôt d'une stratégie d'amélioration du taux d'autofinancement des frais d'exploitation, incluant un plan d'optimisation des ressources et une politique tarifaire	31 mars 2013		
	Date d'intégration au tableau de bord corporatif d'indices d'efficience	31 mars 2013		
Consolider l'image corporative	Date d'adoption de normes corporatives d'identification visuelle, d'aménagement et de confort	31 mars 2010		
	Pourcentage des traverses conformes aux normes corporatives	100 % au 31 mars 2013	0 %	0 %
Implanter les nouvelles règles de gouvernance	Date d'adoption d'une politique de gestion intégrée des risques	31 mars 2011	16 avril 2010	s. o.

EFFICIENCE

De concert avec le gouvernement du Québec, la STQ travaille à établir une stratégie d'amélioration de son taux d'autofinancement des frais d'exploitation ainsi qu'une nouvelle politique tarifaire[3]. Cette stratégie devrait être complétée au cours de l'exercice 2011-2012, ce qui permettra alors de définir et d'intégrer les indices d'efficience au tableau de bord corporatif.

Le gouvernement du Québec est fortement engagé dans un processus de réduction des dépenses et d'optimisation des ressources. Dans ce contexte, la STQ devra donc s'assurer de l'utilisation optimale des ressources qui lui sont confiées et de l'élaboration de stratégies conformes aux orientations qui lui seront données.

IMAGE CORPORATIVE

Une importante réflexion a été réalisée sur l'image de marque que désire se donner la STQ. Elle entend se doter d'une stratégie de positionnement. Par ailleurs, un cahier de normes d'aménagement est en préparation afin que les standards d'aménagement et de confort des navires et des gares reflètent la nouvelle image que la Société désire projeter.

[3] Les méthodes employées afin d'établir nos tarifs sont précisées à la section TARIFICATION DES SERVICES, page 60.

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Bilan du développement durable en 2010-2011

La Société des traversiers du Québec s'est dotée depuis mars 2009 d'un Plan d'action de développement durable 2009-2012. Sept objectifs organisationnels ont alors été retenus pour réaliser notre vision, soit celle d'une organisation performante et novatrice, chef de file de l'industrie maritime au Québec dans les domaines du transport par traversiers, des services de dessertes et du développement durable.

Notre démarche de développement durable est structurée autour de sept actions découlant de nos objectifs organisationnels. Ces actions sont intégrées à notre plan stratégique, afin d'établir un lien étroit entre le personnel chargé de répondre aux exigences de la Loi sur le développement durable et les responsables de la planification.

Nous avons élaboré un cadre de gestion environnementale et un plan de performance énergétique pour la flotte afin de mieux organiser et suivre nos interventions en matière de développement durable. De plus, nous souhaitons poursuivre la mise en œuvre de pratiques et d'activités contribuant aux dispositions de la Politique administrative pour un gouvernement écoresponsable.

Afin de sensibiliser l'ensemble de notre personnel à la démarche gouvernementale de développement durable, nous avons produit une vidéo dans laquelle plusieurs employés ont témoigné de leur intérêt, par des exemples concrets, de l'importance du développement durable dans leur vie personnelle et professionnelle.

Nous maintenons notre adhésion au Programme environnemental de l'Alliance verte, lancé par plusieurs associations représentant l'industrie maritime nord-américaine. Le programme permet à toute entreprise participante de renforcer volontairement sa performance environnementale de manière concrète et mesurable.

Nous faisons appel, autant que possible, à des technologies vertes innovatrices pour la construction de nos nouveaux navires. De plus, nous nous inspirons de méthodes reconnues d'évaluation des impacts environnementaux, telle l'analyse du cycle de vie.

Lors de nos opérations quotidiennes, nous incitons nos employés à poser des gestes verts et à adopter des pratiques écoresponsables. La campagne Défi Climat et la Journée de l'environnement dans l'administration publique ont permis de mobiliser nos employés dans le cadre d'activités de sensibilisation au développement durable.

« Nous souhaitons vivement que les efforts que nous avons d'ores et déjà déployés en développement durable avec l'aide de nos employés, doublés des actions que nous prévoyons mettre en œuvre dans les prochaines années, fassent de la Société des traversiers du Québec un modèle d'écoresponsabilité pour l'industrie maritime au Québec ».

Note : Les libellés des actions 1, 2, 5 et 7 sont conformes à ceux de notre dernier rapport annuel de gestion mais diffèrent quelque peu de ceux inscrits à notre Plan d'action de développement durable 2009-2012. Nous souhaitons ainsi préciser et mieux cibler la nature de nos interventions.

L'action 6 a été modifiée afin d'élargir notre champ d'intervention. La cible de l'action 7 a été modifiée afin de mieux l'adapter à l'action et d'en mesurer la réalisation.

Orientation gouvernementale 1

INFORMER, SENSIBILISER, ÉDUQUER, INNOVER

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable. Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière, ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL ENVERS LES EMPLOYÉS

OBJECTIF

Favoriser l'engagement des employés en les plaçant au cœur de la démarche de la STQ en matière de développement durable

ACTION 1

Sensibiliser et former des employés en matière de développement durable

INDICATEURS

- Taux des employés joints par les activités de sensibilisation en développement durable
- Taux des employés formés en développement durable

CIBLES	DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE
Sensibiliser 80 % des employés d'ici le 31 mars 2011	Atteinte
Former 50 % du personnel ciblé d'ici le 31 mars 2013	En cours

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

- L'action principale nous ayant permis d'atteindre la cible « Sensibiliser 80 % des employés d'ici le 31 mars 2011 » est la réalisation d'une vidéo de sensibilisation au développement durable destinée aux employés. D'une durée de 30 minutes, cette vidéo diffusée via l'intranet de la STQ répond aux critères de base sur la sensibilisation préconisés par le MDDEP, soit le contenu minimal et la mesure des résultats. Réalisée dans nos traverses afin de placer nos employés au cœur de notre démarche, cette vidéo comporte des interventions de nos employés, de membres de la Direction et de partenaires. En date du 31 mars 2011, plus de 80 % de nos employés[1] avaient vu la vidéo
- En mars 2011, nous nous sommes engagés pour la deuxième année consécutive dans la campagne Défi Climat, la plus vaste campagne de mobilisation québécoise pour la lutte aux changements climatiques. La grande participation des employés de la STQ à cette campagne a porté fruit, car nous nous sommes classés à la 3e place du palmarès des organisations de 500 à 999 employés[2]
- Le *STQ-Express*, nouveau bulletin mensuel diffusé à tous les employés par la Direction de la STQ, a rappelé les grandes lignes de notre démarche de développement durable
- En cours d'année, une section « développement durable » a été ajoutée dans l'intranet de la STQ

[1] 80 % sur la base de 536 employés, excluant les absences prolongées durant la période de diffusion qui s'est étalée entre le 15 et le 31 mars 2011.

[2] Entre le 4 et le 22 avril 2011, 168 employés du siège social et des traverses exploitées par la STQ dans sept régions touristiques du Québec se sont engagés à poser des gestes pour réduire les émissions de gaz à effet de serre en modifiant leurs habitudes de vie et de déplacement. Le taux élevé de participation obtenu cette année grâce à la mobilisation massive de nos employés, 30,4 % contre 9,6 % l'an dernier, permettra de réduire de 163 tonnes les émissions de CO_2/année.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

OBJECTIF ORGANISATIONNEL ENVERS LA CLIENTÈLE

OBJECTIF

Augmenter le degré de sensibilisation de la clientèle en matière d'environnement et de développement durable

ACTION 2

Mettre en place une initiative de sensibilisation de la clientèle par traverse exploitée par la STQ basée sur le patrimoine régional

INDICATEUR

Nombre de traverses qui ont mis en place une initiative de sensibilisation de la clientèle

CIBLE	DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE
Mise en place d'ici l'été 2011 d'au moins une initiative de sensibilisation de la clientèle à chacune des cinq traverses actuellement exploitées par la STQ	Quatre traverses sur cinq ont mis en place au moins une initiative

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

- Une nouvelle initiative de sensibilisation de la clientèle basée sur le patrimoine régional a été mise en place à bord du *N.M. Camille-Marcoux*. Il s'agit d'une fresque qui représente divers aspects de la Réserve mondiale de la biosphère Manicouagan-Uapishka
- De plus, les initiatives suivantes mises en place ces dernières années sont toujours accessibles à notre clientèle :

  À la traverse de Tadoussac, des panneaux d'interprétation de la faune et de la flore du Parc marin du Saguenay–Saint-Laurent sont installés à bord des traversiers

  À la traverse de L'Isle-aux-Coudres, des panneaux racontent la biographie des personnages célèbres qui ont donné leurs noms aux traversiers

  À la traverse de Matane, des présentoirs mettent en valeur l'historique de la traverse et de ses employés, ainsi que certains attraits des régions touristiques riveraines

  À la traverse de Québec, des sculptures, photos et peintures relatent l'historique de la traversée du fleuve entre Québec et Lévis, des débuts de la colonie à aujourd'hui. Cette exposition qui a été inaugurée lors de la modernisation des navires en 2002 est toujours d'actualité. En raison de son côté historique et patrimonial, nous considérons qu'elle cadre dans nos initiatives de sensibilisation de la clientèle

OBJECTIF ORGANISATIONNEL ENVERS LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE DANS SON ENSEMBLE

OBJECTIF

Faire connaître l'engagement de la STQ en matière de développement durable à l'externe

ACTION 3

Communiquer les réalisations de la STQ en matière de développement durable

INDICATEUR

Perception de la population concernant l'engagement de la STQ en matière de développement durable

CIBLE	DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE
D'ici le 31 mars 2013, qu'au moins 50 % des personnes interrogées lors du « sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle » aient connaissance des efforts en développement durable fournis par la STQ	Non disponible

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

- Notre sondage sur la satisfaction de la clientèle comporte des questions plus précises quant aux initiatives de développement durable susceptibles d'avoir été remarquées par notre clientèle
- À l'occasion de conférences de presse, d'interventions publiques ou médiatisées, les messages du président contenaient toujours quelques énoncés concernant l'importance qu'accorde la STQ au développement durable dans la réalisation de ses projets

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Orientation gouvernementale 2

RÉDUIRE ET GÉRER LES RISQUES POUR AMÉLIORER LA SANTÉ, LA SÉCURITÉ ET L'ENVIRONNEMENT

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 4

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

OBJECTIF

Assurer à la clientèle et aux employés un environnement sain, sécuritaire et sûr

ACTION 4

Déployer le système de gestion de la sécurité aux gares maritimes, au siège social et à l'atelier de maintenance des navires

INDICATEUR

Mise en place du système de gestion de la sécurité dans l'ensemble des gares maritimes, au siège social et à l'atelier de maintenance des navires

CIBLE	DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE
Déploiement du système de gestion de la sécurité dans 100 % des installations de la STQ pour le 31 mars 2010	100 %

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

- Cette action était complétée au 31 mars 2010.
- De plus, afin de contribuer à l'objectif organisationnel, l'ensemble de nos installations intérieures et extérieures sont des lieux non fumeurs depuis le 1er avril 2010
- Le système informatique qui héberge notre système de gestion de la sécurité (SGS) a été optimisé quant à son processus de mise à jour ainsi qu'en ce qui concerne sa fiabilité et sa performance

Orientation gouvernementale 3

PRODUIRE ET CONSOMMER DE FAÇON RESPONSABLE

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et organismes gouvernementaux

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

OBJECTIF

Assurer une gestion environnementale structurée de manière à minimiser l'impact environnemental des opérations

ACTION 5

Développer et mettre en place un cadre de gestion environnementale

INDICATEUR

État d'avancement de la mise en place d'un cadre de gestion environnementale

CIBLE	DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE
Mise en place d'un cadre de gestion environnementale d'ici 2011	Cadre de gestion environnementale présenté, adoption à venir[3]

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

- La STQ a élaboré et mis en place un cadre de gestion environnementale qui donne priorité aux cinq aspects suivants :
  - L'émission de gaz à effet de serre (consommation de carburant)
  - La consommation d'électricité
  - L'émission de polluants dans l'air
  - Le rejet des eaux usées et le traitement des eaux huileuses
  - La production de matières résiduelles

[3] Notre cadre de gestion environnementale a été présenté au comité de direction du 30 novembre 2010. Il a été adopté le 26 avril 2011.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

OBJECTIF

Assurer une gestion responsable des approvisionnements

ACTION 6 (MODIFICATION)

Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique administrative pour un gouvernement écoresponsable[4]

INDICATEUR

État d'avancement de la mise en œuvre de pratiques et d'activités contribuant aux dispositions de la Politique administrative pour un gouvernement écoresponsable

CIBLE	DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE
À déterminer[5]	S. O.

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

- La STQ a posé des gestes qui répondent à des critères d'écoresponsabilité de la Politique administrative pour un gouvernement écoresponsable :
  - La grande majorité de nos achats sont effectués auprès de fournisseurs québécois
  - Le siège social participe au programme : Ici on recycle! de Recyc-Québec
  - Pour l'entretien de nos installations, nous achetons des produits ménagers écologiques
  - Nos nouveaux équipements informatiques répondent aux critères de haute efficacité énergétique et environnementale "Energy Star" ou "Epeat Gold"
  - La majorité de nos copieurs et imprimantes sont configurés pour l'impression automatique recto verso en noir et blanc
  - Plusieurs services ont bonifié leur intranet afin de réduire la consommation de papier à l'interne
  - Notre Politique de gestion contractuelle est en cours de révision

[4] L'action a été modifiée dans le but d'élargir notre champ d'intervention. L'ancien libellé de l'action inscrite au rapport annuel 2009-2010 est le suivant : « Intégrer dans la directive de gestion contractuelle de la STQ les dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable ».

[5] Dans un souci de cohérence, nous déterminerons une cible ultérieurement.

Orientation gouvernementale 8

FAVORISER LA PARTICIPATION À LA VIE COLLECTIVE

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 25

Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

OBJECTIF

Renforcer la présence de la STQ dans les communautés locales

ACTION 7

Réviser le processus de concertation avec les communautés locales par les comités consultatifs régionaux (CCR)

INDICATEUR

Nombre de traverses pour lesquelles l'évaluation du besoin d'optimisation du processus des CCR a été complétée

CIBLE (MODIFICATION[6])	DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE
D'ici la fin de décembre 2011, avoir révisé le processus de concertation avec les communautés locales	75 %

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

- Une consultation a été effectuée à l'automne 2010 auprès des membres des CCR, notamment afin de mesurer leur degré de satisfaction et de dresser un bilan du concept actuel des CCR. Afin de donner un cadre à son intervention, la STQ a rédigé un projet de politique de concertation avec les communautés locales, qui sera présenté aux membres des CCR et au comité de direction à l'automne 2011, en vue d'une adoption par le conseil d'administration d'ici décembre 2011

[6] Le libellé de la cible a été modifié afin de mieux l'adapter à l'action et d'en mesurer la réalisation. L'ancien libellé de la cible inscrit au rapport annuel 2009-2010 est le suivant : « D'ici la fin de décembre 2011, avoir réévalué les besoins d'optimisation du processus des CCR pour chacune des traverses ».

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

ÉTATS FINANCIERS

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2011

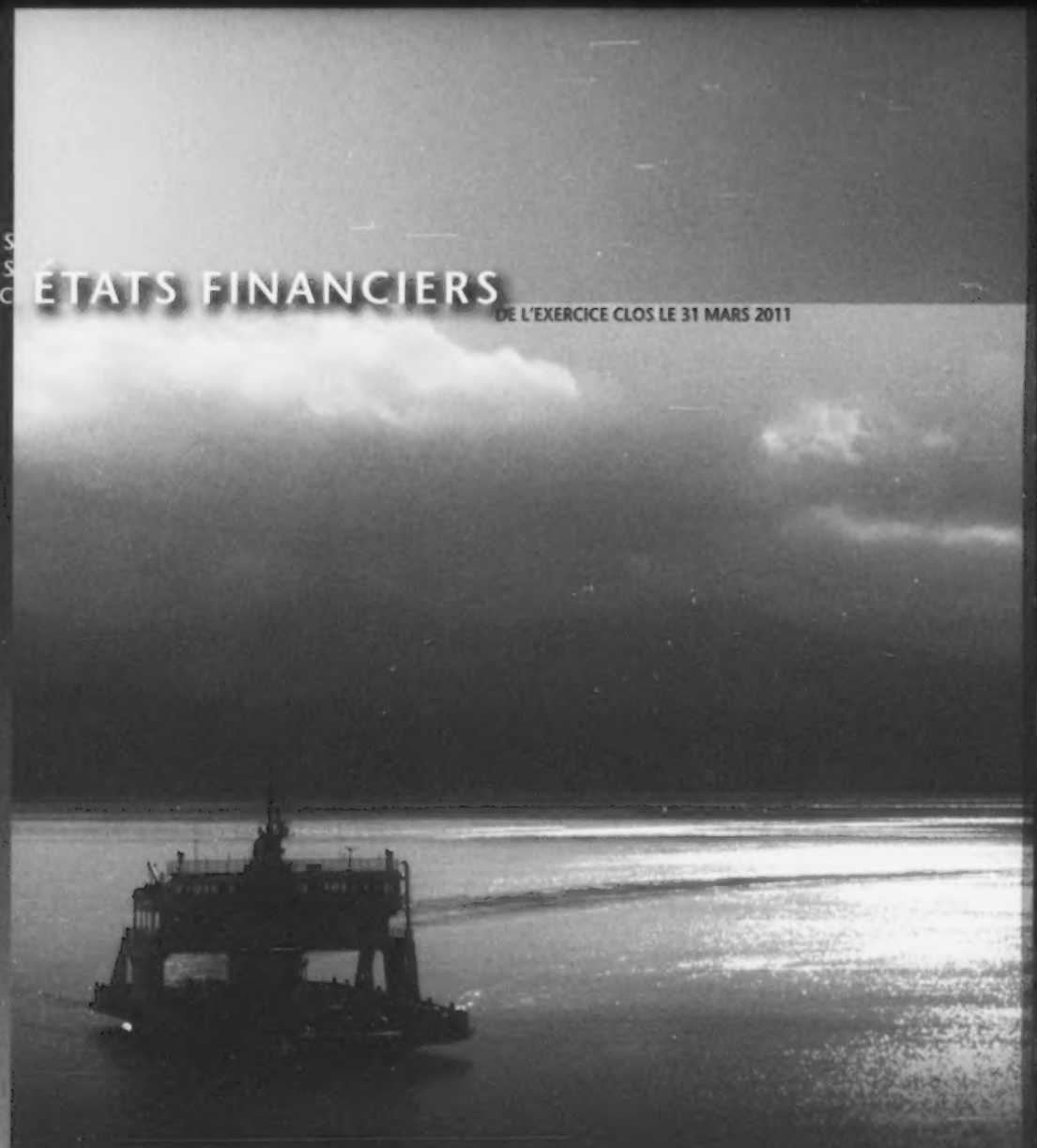


TABLE DES MATIÈRES

Rapport de la direction 41

Rapport de l'auditeur indépendant 42

États financiers

Produits et charges et déficit cumulé 43

Bilan 44

Flux de trésorerie 45

Notes complémentaires ..... 46 à 56

ÉTATS FINANCIERS

Rapport de la direction

Les états financiers de la Société des traversiers du Québec ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La Société reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Pour ce faire, il est assisté par le comité de vérification. Ce comité rencontre la direction ainsi que les auditeurs indépendants, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de la Société des traversiers du Québec conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Son rapport d'audit expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Georges Farrah
Président-directeur général

Gaston Larocque
Directeur de l'administration et des finances

Québec, le 20 juin 2011

SOCIÉTÉ DES
TRAVERSIERS
DU QUÉBEC

Rapport de l'auditeur indépendant

Au Ministre des Finances

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Société des traversiers du Québec, qui comprennent le bilan au 31 mars 2011, l'état des produits et charges, l'état du déficit cumulé et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers, afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Société au 31 mars 2011, ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01)*, je déclare qu'à mon avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance FCA auditeur

Renaud Lachance, FCA auditeur

Québec, le 20 juin 2011

Produits et charges et déficit cumulé

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2011

	2011	2010
CHARGES		
Frais d'exploitation (notes 3 et 20)	78 508 011 $	60 857 520 $
Frais d'administration (notes 4 et 20)	6 418 196	6 264 438
Amortissement des immobilisations corporelles	7 534 208	7 282 376
Intérêts sur la dette à long terme	2 895 962	3 208 532
	95 356 377	77 612 866
PRODUITS		
Transport des véhicules	10 172 202	9 455 210
Transport des passagers	7 913 861	7 158 285
Autres (note 5)	1 013 042	821 232
	19 099 105	17 434 727
PERTE AVANT PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES	76 257 272	60 178 139
PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES (note 6)	83 340 076	61 006 112
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	(7 082 804)	(827 973)
DÉFICIT CUMULÉ AU DÉBUT	10 415 489	11 243 462
DÉFICIT CUMULÉ À LA FIN	3 332 685 $	10 415 489 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

Bilan
AU 31 MARS 2011

	2011	2010
ACTIF		
À court terme		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	15 789 601 $	3 177 436 $
Placement temporaire (note 7)	5 135 037	-
Créances (note 8)	445 996	2 759 228
Frais payés d'avance	410 294	559 130
Participation gouvernementale recouvrable (note 9)	641 269	731 946
	22 422 197	7 227 740
Placement de la compensation provenant du transfert des quais fédéraux (note 14)	22 533 745	30 910 395
Participation gouvernementale recouvrable (note 9)	19 016 794	21 872 466
Immobilisations corporelles (note 10)	96 966 908	79 277 000
	160 939 644	139 287 601
PASSIF		
À court terme		
Billet à payer (note 11)	15 066 298	-
Charges à payer et frais courus (note 12)	15 658 775	9 156 012
Versements sur la dette à long terme (note 13)	5 843 371	6 906 619
	36 568 444	16 062 631
Loyers perçus d'avance	108 000	114 000
Dette à long terme (note 13)	64 759 492	68 205 824
Participations gouvernementales reportées		
Afférentes à la compensation financière provenant du transfert des quais fédéraux (note 14)	22 533 745	30 910 395
Afférentes aux immobilisations corporelles (note 15)	38 802 648	32 910 240
	162 772 329	148 203 090
AVOIR DE L'ACTIONNAIRE (DÉFICITAIRE)		
Capital-actions (note 16)	1 500 000	1 500 000
Déficit	(3 332 685)	(10 415 489)
	(1 832 685)	(8 915 489)
	160 939 644 $	139 287 601 $

ENGAGEMENTS (note 17)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

M. Georges Farrah

M. François Désy

Flux de trésorerie

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2011

	2011	2010
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent des produits sur les charges	7 082 804 $	827 973 $
Ajustements pour :		
Amortissement des immobilisations corporelles	7 534 208	7 282 376
Augmentation de la participation gouvernementale recouvrable	(7 049 869)	(7 626 308)
Augmentation de participations gouvernementales reportées	(11 807 179)	(7 093 338)
Perte sur vente d'immobilisations corporelles	175	1 776
Diminution des loyers perçus d'avance	(6 000)	(6 000)
	(4 245 861)	(6 613 521)
Variations de certains éléments d'actif et de passif à court terme hors trésorerie et équivalents de trésorerie :		
Créances	2 313 232	(442 353)
Frais payés d'avance	148 836	(191 480)
Charges à payer et frais courus	3 050 170	1 920 121
Participation gouvernementale reportée afférente aux immobilisations corporelles	-	2 000 000
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	1 266 377	(3 327 233)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition de placements à court terme	(5 135 037)	-
Acquisition de placements à long terme	(1 383 841)	(1 604 795)
Produit de la vente de placements	9 758 127	5 470 670
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(21 771 698)	(9 429 710)
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement	(18 532 449)	(5 563 835)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Emprunt à court terme	15 066 298	-
Emprunt à long terme	2 500 000	7 550 000
Participation gouvernementale et produits financiers connexes provenant du transfert des quais fédéraux	9 253 468	2 566 760
Participation gouvernementale reportée afférente aux immobilisations corporelles	71 833	-
Remboursement de la dette à long terme	(7 009 580)	(6 350 962)
Participation gouvernementale du Québec	9 996 218	9 560 792
Flux de trésorerie provenant des activités de financement	29 878 237	13 326 590
AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	12 612 165	4 435 522
TRÉSORERIE (INSUFFISANCE) ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	3 177 436	(1 258 086)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN	15 789 601 $	3 177 436 $
Intérêts payés au cours de l'exercice	2 986 639 $	3 209 829 $

Au cours de l'exercice, la Société a acquis 4 213 679 $ (761 086 $ en 2010) d'immobilisations corporelles qui sont incluses dans les charges à payer et les frais courus.

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires
31 MARS 2011

1. CONSTITUTION ET OBJET

La Société des traversiers du Québec est une compagnie à fonds social constituée par loi spéciale (L.R.Q., chapitre S-14) dont les actions font partie du domaine public du Québec et sont réservées au ministre des Finances. La Société a pour objet notamment de fournir des services de transport par traversier entre les rives des fleuves, rivières et lacs situés dans le Québec.

En vertu de l'article 5 de sa loi constitutive, la Société est mandataire de l'État et, par conséquent, n'est pas assujettie aux impôts sur le revenu au Québec et au Canada.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Aux fins de la présentation des états financiers, la Société utilise prioritairement le *Manuel de comptabilité de l'Institut Canadien des Comptables Agréés* pour le secteur public. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus doit être cohérente avec ce dernier.

Utilisation d'estimations

La préparation des états financiers de la Société des traversiers du Québec par la direction, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et des passifs, de la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers, ainsi qu'à l'égard de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Le principal élément pour lequel la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses est la durée de vie utile des immobilisations. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

Constatation des produits

Prestations de services

Les produits provenant de la prestation de services sont constatés lorsque les conditions suivantes sont remplies :

· Le service est payé et rendu;
· Le service est rendu et facturé, et le recouvrement est raisonnablement assuré.

*Participations et subventions gouvememental*es

La Société applique la méthode du report pour comptabiliser les participations et les subventions. La subvention et les produits financiers connexes, grevés d'une affectation d'origine externe aux charges d'exercices futurs, sont constatés à titre de produits au cours des exercices où les charges correspondantes sont engagées. Les subventions non affectées sont constatées à titre de produits lorsqu'elles sont reçues ou à recevoir si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que sa réception est raisonnablement assurée.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût et sont amorties sur leur durée de vie utile prévue selon les méthodes d'amortissement et les taux suivants :

	Méthode	Taux
Bâtiments	Solde dégressif	4 % et 10 %
Quais	Solde dégressif	5 %
Navires	Solde dégressif	15 %
Ameublement et équipement	Solde dégressif	20 %
Matériel roulant	Solde dégressif	30 %
Améliorations locatives	Linéaire	Durée du bail

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité de la Société de fournir des services ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation corporelle est inférieure à sa valeur nette comptable, son coût est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Les moins-values nettes sur les immobilisations sont imputées aux produits et charges de l'exercice. Aucune reprise sur réduction de valeur n'est constatée.

Participation gouvernementale recouvrable

La participation gouvernementale recouvrable correspond à l'écart entre, d'une part, la somme des charges d'intérêts encourues sur des emprunts du Fonds de financement afférents à l'acquisition d'immobilisations corporelles et de l'amortissement cumulé sur ces immobilisations et, d'autre part, les subventions du gouvernement du Québec reçues pour permettre les versements sur ces emprunts.

Participations gouvernementales reportées

La contrepartie de la valeur attribuée aux biens acquis par donation et les subventions pour l'acquisition d'immobilisations corporelles sont comptabilisées comme participations gouvernementales reportées et sont virées aux produits et charges selon les mêmes méthodes et taux d'amortissement que les immobilisations en cause.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de la Société consiste à présenter dans la trésorerie et équivalents de trésorerie les soldes bancaires incluant les découverts bancaires dont les soldes fluctuent souvent entre le découvert et le disponible, et les placements temporaires dont l'échéance n'excède pas trois mois à partir de la date d'acquisition.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux, compte tenu que la Société ne dispose pas suffisamment d'information pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

	2011	2010
3. FRAIS D'EXPLOITATION		
Traitements et avantages sociaux	24 916 964 $	25 080 297 $
Formation du personnel	313 120	323 921
Contrats d'exploitation	22 983 591	3 018 931
Carburant	9 177 675	8 046 016
Entretien et réparation - navires	5 484 106	9 250 967
Entretien et réparation - quais	8 116 905	7 970 110
Entretien et réparation - bâtiments	634 263	930 330
Taxes foncières et scolaires	933 237	979 469
Assurances	1 370 606	1 289 820
Commission de la santé et sécurité au travail	630 631	372 821
Frais de déplacement	376 343	450 209
Maintenance des TI et télécommunications	182 117	173 048
Uniformes	330 442	49 433
Publicité	170 499	204 086
Honoraires professionnels	1 304 310	1 367 714
Frais de port et frais de quais	492 534	493 572
Autres	1 145 412	1 256 776
Recouvrements des assureurs	(54 744)	(400 000)
	78 508 011 $	60 857 520 $
4. FRAIS D'ADMINISTRATION		
Traitements et avantages sociaux	4 146 269 $	3 952 224 $
Formation du personnel	37 999	85 209
Frais de déplacement	213 607	282 227
Honoraires professionnels	1 052 820	1 152 510
Frais reliés au bâtiment du siège social	226 606	202 582
Publicité	128 993	155 209
Maintenance des TI et télécommunications	218 009	182 353
Papeterie et impression	90 575	89 382
Autres	303 318	162 742
	6 418 196 $	6 264 438 $

	2011	2010
5. AUTRES PRODUITS		
Intérêts sur dépôts bancaires	219 492 $	38 143 $
Droits d'amarrage	42 212	43 119
Droits de débarcadère ferroviaire	338 580	217 359
Stationnement et divers	86 293	143 246
Distributeurs automatiques et concession alimentaire	191 576	221 711
Affichage publicitaire	101 970	142 301
Location de locaux	33 094	17 129
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	(175)	(1 776)
	1 013 042 $	821 232 $
6. PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES		
Subventions du gouvernement du Québec		
Subvention d'opération du ministère des Transports	82 347 691 $	56 807 918 $
Participations gouvernementales recouvrables	(2 946 349)	(1 934 484)
	79 401 342	54 873 434
Virement de participations gouvernementales reportées		
Afférentes à la compensation financière provenant du transfert des quais fédéraux (note 14)	1 890 864	4 511 315
Afférentes aux immobilisations corporelles acquises par donation du gouvernement du Québec (note 15)	556 496	483 338
Afférentes aux immobilisations corporelles acquises par donation du gouvernement du Canada (note 15)	1 077 007	1 138 025
Afférentes aux immobilisations corporelles acquises par subvention du gouvernement du Canada (note 15)	414 367	-
	3 938 734	6 132 678
	83 340 076 $	61 006 112 $
7. PLACEMENT TEMPORAIRE		
Dépôt à terme portant intérêt au taux de 1,56 % et venant à échéance le 6 janvier 2012	5 135 037 $	- $
8. CRÉANCES		
Secteur du transport	394 527 $	304 693 $
Secteur gouvernemental	7 525	2 005 329
Réclamation d'assurances	-	429 032
Autres	43 944	20 174
	445 996 $	2 759 228 $

9. PARTICIPATION GOUVERNEMENTALE RECOUVRABLE

Le gouvernement du Québec s'est engagé à verser les sommes nécessaires à la Société pour qu'elle soit en mesure de s'acquitter de ses obligations sur des emprunts du Fonds de financement servant à financer l'acquisition d'immobilisations corporelles, après s'être assuré que la Société n'est pas en mesure de le faire.

	2011	2010
La participation recouvrable s'établit comme suit :		
Solde au début	22 604 412 $	24 538 896 $
Amortissement des immobilisations corporelles financées à long terme	4 153 907	4 417 776
Intérêts encourus sur les emprunts	2 895 962	3 208 532
	29 654 281	32 165 204
Participations gouvernementales reçues	(9 996 218)	(9 560 792)
Solde à la fin	19 658 063	22 604 412
Participations gouvernementales recouvrables à court terme	(641 269)	(731 946)
	19 016 794 $	21 872 466 $
Ce solde se rapporte aux éléments suivants du bilan :		
Emprunts du Fonds de financement (note 13)	45 051 453 $	49 561 033 $
Coût non amorti des immobilisations corporelles financées à long terme (note 10)	(26 034 659)	(27 688 567)
	19 016 794	21 872 466
Intérêts courus sur ces emprunts	641 269	731 946
	19 658 063 $	22 604 412 $

10. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2011					2010
	FINANCÉES À LONG TERME (note 9)	ACQUISES DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC	ACQUISES À L'AIDE DE PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES (note 15)	AUTRES	TOTAL	TOTAL
COÛT						
Terrains	- $	- $	173 794 $	21 972 $	195 766 $	195 766 $
Quais*	932 711	23 108 643	54 235 300	6 706 362	84 983 016	71 131 128
Bâtiments*	5 698 304	1 681 967	5 752 206	3 396 285	16 528 762	16 433 994
Navires*	116 399 359	-	29 228 709	14 667 267	160 295 335	150 238 689
Ameublement et équipement	2 500 000	-	2 084 572	4 150 255	8 734 827	7 846 360
Matériel roulant	-	-	-	159 063	159 063	149 171
Améliorations locatives	-	-	215 930	994 170	1 210 100	910 170
	125 530 374	24 790 610	91 690 511	30 095 374	272 106 869	246 905 278
AMORTISSEMENT CUMULÉ						
Quais	489 223	13 929 558	19 145 968	285 723	33 850 472	31 938 946
Bâtiments	1 811 784	1 429 517	4 046 583	1 553 034	8 840 918	8 153 647
Navires	96 819 708	-	28 879 403	2 245 983	127 945 094	124 209 191
Ameublement et équipement	375 000	-	426 185	2 644 414	3 445 599	2 279 526
Matériel roulant	-	-	-	127 713	127 713	136 798
Améliorations locatives	-	-	215 930	714 235	930 165	910 170
	99 495 715	15 359 075	52 714 069	7 571 102	175 139 961	167 628 278
VALEUR NETTE	26 034 659 $	9 431 535 $	38 976 442 $	22 524 272 $	96 966 908 $	79 277 000 $

* Au 31 mars 2011, ces postes incluent un total de 26 035 734 $ d'acquisitions sur lesquelles aucun amortissement n'a été comptabilisé. Ce montant se répartit ainsi : quais 14 813 598 $, navires 11 180 153 $ et bâtiments 41 983 $.

11. BILLET À PAYER

Emprunt au Fonds de financement, 1,75357 %, venant à échéance le 29 décembre 2011.

12. CHARGES À PAYER ET FRAIS COURUS

	2011	2010
Fournisseurs et frais courus	12 888 670 $	6 465 614 $
Parties liées	1 260 746	1 097 010
Provision pour congés de maladie et vacances	1 509 359	1 593 388
	15 658 775 $	9 156 012 $

13. DETTE À LONG TERME

	2011	2010
Dû au gouvernement du Québec payable sur demande, sans intérêt et remboursable selon des modalités qui seront convenues entre le ministre des Finances et la Société en vertu d'une entente relative à la cession, par le gouvernement du Québec à la Société, de bâtiments et de quais	25 551 410 $	25 551 410 $
Emprunts du Fonds de financement, 8,49 %, remboursables par des versements semestriels de 1 766 415 $, échéant en juin 2011*	1 687 329	4 860 469
Emprunt du Fonds de financement, 4,72 %, remboursable par des versements semestriels de 91 860 $, échéant en décembre 2015*	807 439	948 193
Emprunt du Fonds de financement, 5,00 %, remboursable par des versements semestriels de 181 137 $, échéant en 2016*	2 920 787	3 129 329
Emprunt du Fonds de financement, 4,37 %, remboursable par des versements semestriels de 284 796 $, échéant en décembre 2017*	7 152 557	7 401 909
Emprunt du Fonds de financement, 6,96 %, remboursable par des versements semestriels de 1 725 967 $, échéant en janvier 2018*	18 834 018	20 866 429
Emprunt du Fonds de financement, 5,06 %, remboursable par des versements semestriels de 280 938 $, échéant en janvier 2018*	3 283 504	3 657 911
Emprunt du Fonds de financement, 5,68 %, remboursable par des versements semestriels de 288 635 $, échéant en janvier 2018*	3 266 498	3 648 757
Emprunt du Fonds de financement, 4,65 %, remboursable par des versements semestriels de 200 726 $, échéant en juin 2018*	2 513 992	2 790 168
Emprunt du Fonds de financement, 4,56 %, remboursable par des versements semestriels de 150 630 $, échéant en décembre 2020*	2 397 040	-
Emprunt du Fonds de financement, 6,04 %, remboursable par des versements semestriels de 102 319 $, échéant en juin 2028*	2 188 289	2 257 868
	70 602 863	75 112 443
Versements échéant en deçà de un an	5 843 371	6 906 619
	64 759 492 $	68 205 824 $

Les versements en capital à effectuer sur les emprunts au cours des prochains exercices s'établissent comme suit :

2012	5 843 371 $
2013	4 406 241 $
2014	4 672 006 $
2015	4 954 333 $
2016	5 254 283 $
2017 et suivantes	45 472 629 $
	70 602 863 $

* Ces emprunts portent intérêt à taux fixes

14. PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES REPORTÉES AFFÉRENTES À LA COMPENSATION FINANCIÈRE PROVENANT DU TRANSFERT DES QUAIS FÉDÉRAUX

En vertu d'une entente signée le 30 mars 2001, le gouvernement du Québec a transféré à la Société la propriété, effective le 19 juin 2000, des installations portuaires d'une valeur attribuée de 35 525 305 $, situées sur le site des dix terminaux de traversiers reçus du gouvernement du Canada, ainsi que la compensation financière de 36 300 000 $ associée à ce transfert. Selon cette entente, la Société doit utiliser cette somme forfaitaire, ainsi que les fruits de son investissement, exclusivement pour l'opération, l'entretien et la réfection des dix terminaux.

	2011	2010
Solde au début	30 910 395 $	34 778 880 $
Intérêts gagnés	233 739	337 048
Amortissement des escomptes et des primes sur placements	1 134 937	1 267 747
Frais de garde	(1 182)	(1 305)
Gain sur disposition de placements	15 165	-
	32 293 054	36 382 370
Virement aux produits et charges d'un montant équivalent des charges nettes des quais transférés du gouvernement du Canada	(1 890 864)	(4 511 315)
Virement à la participation gouvernementale reportée pour l'acquisition d'immobilisations (note 15)	(7 868 445)	(960 660)
	22 533 745 $	30 910 395 $
Ce solde au bilan se rapporte aux éléments suivants :		
Placement de la compensation pour les quais fédéraux, constitué de :		
Encaisse	375 077 $	69 676 $
Placement en billet à escompte	-	2 690 000
Placement sur le marché obligataire (valeur au marché : 24 858 244 $; 30 537 296 $ en 2010)	22 139 074	28 045 203
Intérêts courus à recevoir	20 776	105 516
Comptes à payer frais de garde	(1 182)	-
	22 533 745 $	30 910 395 $

Les placements obligataires portent intérêt à des taux compris entre 3,225 % et 6,999 %. Les échéances s'échelonnent d'avril 2011 à juillet 2025.

Les escomptes et les primes sont amortis selon la méthode du taux de rendement effectif.

15. PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES REPORTÉES AFFÉRENTES AUX IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2011	2010
Participations par donation		
a) Gouvernement du Québec		
Solde au début	8 370 461 $	3 063 909 $
Subvention reçue sous forme d'immobilisations	-	5 789 890
Virement aux produits et charges des montants suivants :		
Amortissement des immobilisations subventionnées ou acquises par donation	(556 496)	(483 338)
Solde à la fin	7 813 965	8 370 461
b) Gouvernement du Canada		
Solde au début	21 579 119	22 717 144
Virement aux produits et charges d'un montant équivalent à l'amortissement des immobilisations subventionnées ou acquises par donation	(1 077 007)	(1 138 025)
Solde à la fin	20 502 112	21 579 119
Participations à même la compensation financière provenant du transfert des quais fédéraux (note 14)		
Gouvernement du Canada		
Solde au début	960 660	-
Transfert de la compensation financière provenant du transfert des quais fédéraux	7 868 445	960 660
Solde à la fin	8 829 105	960 660
Participations à l'aide d'une subvention		
Gouvernement du Canada		
Solde au début	2 000 000	-
Subvention pour le programme de contribution pour la sûreté maritime	71 833	2 000 000
Virement aux produits et charges d'un montant équivalent à l'amortissement des immobilisations subventionnées	(414 367)	-
Solde à la fin	1 657 466	2 000 000
	38 802 648 $	32 910 240 $
Ce solde se rapporte aux éléments suivants :		
Terrains	173 794 $	173 794 $
Quais	35 089 332	28 603 006
Bâtiments	1 705 623	1 895 137
Navires	349 305	410 947
Ameublement et équipement	1 658 388	2 001 150
	38 976 442	33 084 034
Déduire : Terrains inscrits au déficit cumulé	(173 794)	(173 794)
	38 802 648 $	32 910 240 $

	2011	2010
16. CAPITAL-ACTIONS		
Autorisé :		
100 000 actions d'une valeur nominale de 100 $ chacune		
Émis et payé :		
15 000 actions	1 500 000 $	1 500 000 $

17. ENGAGEMENTS

La Société a signé un bail à long terme échéant en 2019 pour les locaux à la gare de Lévis avec une option de renouvellement de quatorze ans. La Société a également signé un bail pour la location des locaux au port de Québec renouvelé pour cinq ans en 2009. Ce bail comporte deux autres options de renouvellement de cinq ans chacune. Finalement, la Société a signé une entente d'occupation le 1er novembre 2010 avec la Société immobilière du Québec. Cette dernière permet l'utilisation des lieux pour une période minimale de cinq ans.

En vertu d'une entente conclue le 1er août 2009 avec le ministère des Transports (MTQ), la Société s'est vu confier la gestion de treize services de traversiers et de dessertes qui étaient sous la responsabilité du MTQ. Les ententes de service, maintenant au nombre de seize, visent à permettre à des transporteurs de maintenir des services maritimes et de transport aérien et la Société s'est engagée à leur verser une rémunération annuelle ou de combler leur déficit.

Pour l'exercice clos le 31 mars 2011, la charge de loyer pour les locaux s'élève à 154 624 $ et la rémunération versée aux transporteurs totalise 22 983 591 $. De plus, la Société s'est engagée envers un contracteur pour des travaux majeurs sur les infrastructures pour un montant totalisant 8 329 412 $.

Au 31 mars 2011, les engagements de la Société s'établissent comme suit :

	Baux	Ententes de services*
2012	239 162 $	20 517 188 $
2013	240 578	14 037 520
2014	246 905	13 310 551
2015	244 307	12 544 153
2016	161 370	12 654 565
Exercices subséquents	179 477	65 764 501
	1 311 799 $	138 828 478 $

* Les montants des ententes de services sont basés sur une estimation des coûts prévus aux contrats et des déficits budgétaires des transporteurs.

18. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà exposées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, la Société est apparentée à tous les ministères et fonds spéciaux ainsi qu'à tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Société n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas exposées distinctement dans les états financiers.

19. RÉGIMES DE RETRAITE

Les membres du personnel de la Société participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) ou au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations de la Société imputées aux produits et charges de l'exercice s'élèvent à 1 072 607 $ (2010 : 1 032 976 $). Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Au 1er janvier 2011, le taux de cotisation de la Société pour le RREGOP a augmenté de 8,19 % à 8,69 % de la masse salariale cotisable et celui du RRPE et du RRAS de 10,54 % à 11,54 %.

La provision pour congés de maladie et vacances a été établie à partir des heures cumulées au 31 mars 2011 et des taux horaires prévus en 2012. Le montant de la provision est payable dans l'année suivante et est présenté dans les charges et frais courus (note 12).

20. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2010 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2011.

AUTRES EXIGENCES

Emploi et qualité de la langue française dans l'administration

Adoptée le 30 janvier 2001, la Politique linguistique de la Société vise à faciliter l'application des dispositions de la Charte de la langue française. Celle-ci tient compte de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, de même que de la Politique d'achat et de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information. Les règles prévues dans la politique ont valeur de directive interne et tous les membres du personnel y ont accès dans l'intranet de la STQ, et doivent s'y conformer. Dans l'ensemble, la politique est bien respectée et les membres du personnel privilégient l'usage du français dans leurs communications.

Le site Internet de la Société est unilingue français et la majorité des textes qu'il contient sont soumis à la révision linguistique. La page d'accueil offre cependant le choix d'accéder de façon distincte à une version anglaise du site.

En ce qui concerne la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information, la STQ prend en considération l'utilisation du français dans ses applications informatiques et tient à jour l'information sur son parc de micro-ordinateurs. Ainsi, au moment de l'acquisition du matériel informatique, une attention particulière est portée aux documents d'acquisition de biens et services, de même qu'à ceux qui les accompagnent au moment de la réception à la STQ. Il en est de même pour tous les autres types de biens acquis.

Le comité consultatif de la Politique linguistique à la Société des traversiers du Québec a publié trois numéros de son bulletin linguistique intitulé *La Vague française* qui vise à promouvoir la qualité du français écrit au sein du personnel de la Société.

AUTRES EXIGENCES

Protection des renseignements personnels et accès à l'information

Travaux du comité de la STQ

Le Comité d'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a poursuivi les travaux entrepris en 2009-2010. Ces derniers visent, entre autres choses, à diffuser dans le site Internet de la Société des documents et des renseignements prévus au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels. Pour l'exercice terminé le 31 mars 2011, le comité a tenu quatre rencontres.

Accès à l'information

Au cours de l'exercice 2010-2011, la Société a reçu 28 demandes d'accès à l'information et le délai moyen de réponse était de huit jours. De ces 28 demandes, aucune n'a été refusée, mais la Société n'a pu donner suite à deux d'entre elles puisqu'elles portaient sur des documents inexistants (article 1 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., chapitre A-2.1)). Deux demandes ont été acceptées partiellement en vertu des articles 19, 20, 21, 22, 23, 24, 27, 31, 35, 37, 39 et 54 de la Loi.

Activités relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels

Aucune activité en accès à l'information et en protection des renseignements personnels n'a eu lieu pour l'exercice 2010-2011.

BILAN SUR LE TRAITEMENT DES DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION POUR 2010-2011

Nature des demandes	
Accès à des documents	13
Accès à des renseignements personnels	15
Rectification de renseignements personnels	0
Nature des réponses fournies	
Demandes acceptées	24
Demandes partiellement acceptées	2
Demande refusée	0
Documents inexistants	2
Délai	
Demandes traitées à l'intérieur du délai de 20 jours	26
Demandes traitées à l'intérieur du délai de 30 jours	2
Autres	
Demande ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	0
Demande ayant fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information	0

Suivi des recommandations du vérificateur général

Le rapport sur la vérification des livres et des comptes de la Société des traversiers du Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2011 produit par le Vérificateur général ne contient aucune restriction. De plus, aucun cas de non-conformité ni aucune lacune du contrôle interne n'ont été portés à l'attention de la direction générale pour cet exercice.

Accès à l'égalité en emploi

Conformément à la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics et modifiant la Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q., chapitre A-2.01), le programme d'accès à l'égalité en emploi de la STQ vise particulièrement à promouvoir le recrutement et à appuyer l'intégration des femmes, des minorités visibles, des minorités ethniques, des autochtones et des personnes handicapées dans les emplois où ces groupes cibles sont sous-représentés.

Les mesures de redressement et d'intégration mises en œuvre ont permis d'atteindre un taux d'embauche moyen de 31,3 % pour le personnel des groupes cibles, entre le 1er avril 2006 et le 31 mars 2011.

TAUX D'EMBAUCHE DU PERSONNEL DES GROUPES CIBLES 2006-2011

	EMBAUCHES 2006-2011	FEMMES	MINORITÉS	AUTOCHTONES	PERSONNES HANDICAPÉES
Officiers de navigation	23	3			
Officiers mécaniciens	39	3	4		
Autres membres d'équipage	189	29	3	2	
Personnel de quai et d'entretien	20	3		2	1
Personnel de vente et de réservation	20	14			
Cadres	9	3			
Professionnels	18	7			
Personnel de bureau et techniciens	43	33	1	1	
Étudiants et stagiaires	30	12	1		
Embauches totales	**391**	**107**	**9**	**5**	**1**
POURCENTAGE TOTAL	100 %	27,4 %	2,3 %	1,3 %	0,3 %

Rémunération des dirigeants

Conformément à l'article 39(2) de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (L.R.Q., chapitre G-1.02) la Société rend publique la rémunération de ses cinq dirigeants les mieux rémunérés.

NOM ET FONCTION	RÉMUNÉRATION VERSÉE		AUTRES AVANTAGES			RÉMUNÉRATION TOTALE $
	Salaire $	Variable $	Cotisations professionnelles $	Assurances collectives $	Régime de retraite $	
Georges Farrah Président-directeur général	139 734	-	-	1 087	13 227	154 048
François Bertrand Vice-président à l'exploitation	116 007	-	-	1 087	10 705	127 799
Jocelyn Fortier Vice-président aux affaires juridiques et secrétaire	107 504	-	1 609	1 087	9 790	119 990
Jacques Bernier Directeur des ressources humaines	107 504	-	489	1 087	9 790	118 870
Denis Mainguy Directeur des immobilisations	107 504	-	318	1 087	9 790	118 699
TOTAL	578 253 $	-	2 416 $	5 435 $	53 302 $	639 406 $

AUTRES EXIGENCES

Tarification des services

TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA STQ

Parmi les cinq services de traversiers exploités exclusivement par la STQ, trois seulement sont soumis à une tarification.

Il s'agit des traverses suivantes :

Québec-Lévis[1]
Matane–Baie-Comeau–Godbout
Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola[1]

L'absence de tarification aux deux traverses suivantes est imposée en vertu du Règlement sur la gratuité de certains services de transport par traversier tel que mis à jour par le décret sur la gratuité numéro 853-89 du 31 mai 1989.

L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive
Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine

1. Données sur la tarification en 2010-2011

	REVENUS DE TARIFICATION $	COÛTS DES SERVICES $	TAUX DE FINANCEMENT DES ACTIVITÉS
Québec	4 803 451	10 747 979	44,7 %
Matane	8 041 823	17 143 527	46,9 %
Sorel-Tracy	5 090 338	8 292 839	61,4 %
TOTAL	**17 935 612 $**	**36 184 345 $**	**49,6 %**

2. Méthodes de fixation et d'indexation des tarifs

Les tarifs sont fixés selon la valeur marchande des services offerts, étant donné le contexte commercial des opérations. Une révision de la tarification est effectuée annuellement et les nouveaux tarifs entrent en vigueur au 1er avril. Pour l'exercice 2010-2011, l'augmentation moyenne des tarifs de 7,7 % a été établie en tenant compte de la nécessité d'effectuer un rattrapage à la suite d'un gel des tarifs de plusieurs années entre 2002 et 2005.

3. Niveaux de financement visés

Au cours du prochain exercice, un groupe de travail formé de représentants de la STQ et du ministère des Transports du Québec entreprendra des travaux afin de planifier la mise en œuvre des recommandations sur la modernisation des services de traversiers de la Société, dont l'établissement d'une cible relative au niveau de financement des services.

[1] Le décret précise également la gratuité offerte à la traverse de Québec aux passagers détenteurs de laissez-passer valides délivrés par le Réseau de transport de la Capitale ou par la Société de transport de Lévis, ainsi que la gratuité pour les étudiants à la traverse de Sorel-Tracy.

TRAVERSES ET DESSERTES EXPLOITÉES EN PARTENARIAT

Les montants de subventions accordés aux traverses et dessertes exploitées en partenariat tiennent compte de la présence ou non de tarification du service aux utilisateurs, ainsi que du fait que ces revenus de tarification, le cas échéant, soient versés ou non à la STQ. Le tableau suivant indique les modalités tarifaires relatives aux divers contrats exploités en partenariat.

SERVICE DE TRAVERSES			
	SERVICE GRATUIT	SERVICE TARIFÉ REVENUS REMIS À LA STQ	SERVICE TARIFÉ REVENUS CONSERVÉS PAR L'EXPLOITANT
L'Isle-aux-Grues–Montmagny			
service maritime	•		
service aérien			•
Rivière-du-Loup–Saint-Siméon			
service maritime			•
L'Isle-Verte–Notre-Dame-des-Sept-Douleurs			
service maritime			•
service maritime d'appoint			•
service aérien		•	
Île d'Entrée–Cap-aux-Meules			
service maritime		•	
service aérien		•	
Harrington Harbour-Chevery			
service maritime marchandises	•		
service maritime passagers	•		
service aérien		•	
Rivière Saint-Augustin			
service maritime marchandises	•		
service maritime passagers	•		

SERVICE DE DESSERTES MARITIMES			
	SERVICE GRATUIT	SERVICE TARIFÉ REVENUS REMIS À LA STQ	SERVICE TARIFÉ REVENUS CONSERVÉS PAR L'EXPLOITANT
De la Moyenne et Basse-Côte-Nord			
service maritime			•
Îles-de-la-Madeleine			
service maritime			•

Le groupe de travail STQ-MTQ examinera l'ensemble des services offerts par les partenaires, en vue d'optimiser les revenus de transport dans un souci d'équité et de saine gestion.

AUTRES EXIGENCES

Ressources informationnelles

La Direction des technologies de l'information (DTI) mise sur pied au printemps 2009 a accompli de nombreux travaux de consolidation de l'infrastructure technologique afin d'établir de solides fondations pour la réalisation de plusieurs projets en cours et à venir.

L'environnement dynamique dans lequel la STQ a évolué durant l'exercice a eu des impacts sur la planification de la DTI. Des projets non planifiés et prioritaires ont surgi en cours d'année et ont exigé de reporter certains des projets prévus à un exercice ultérieur. C'est notamment le cas pour la modernisation de notre système de gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO) qui a été reportée, ainsi que la refonte de notre site Internet qui est également retardée.

Un des chantiers qui a mobilisé les ressources en TI de la STQ est celui qui concerne notre participation à l'implantation d'un système de sûreté pour les traverses de Québec, Sorel-Tracy et Tadoussac. L'implantation de ce système, en fonction des exigences de Transports Canada, a été complétée avec succès.

Un deuxième chantier d'importance est celui de la modernisation de notre système de billetterie et réservations. En cours d'exercice, le nouveau système de billetterie a été implanté à la traverse de Sorel-Tracy qui servira de base pour la modernisation future des autres systèmes de billetteries aux traverses de Matane et de Québec.

La DTI gère ces projets d'envergure tout en assurant, au quotidien, le support technique à ses nombreux utilisateurs. Elle veille ainsi à l'amélioration continue de ses services et à la saine gestion de ses ressources.

DÉBOURS PLANIFIÉS ET RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES (RI) POUR LA PÉRIODE 2010-2011

	DÉBOURS PLANIFIÉS EN RI $	DÉBOURS RÉELS EN RI POUR L'EXERCICE $	ÉCART $
Projets de développement	1 287 028	766 633	520 395
Autres activités	841 660	727 638	114 022
TOTAL	**2 128 688 $**	**1 494 271 $**	**634 417 $**

NOMBRE DE PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES (RI) POUR LA PÉRIODE 2010-2011

	NOMBRE DE PROJETS
Nombre de projets en cours au début de l'exercice	2
Nombre de projets entrepris au cours de l'exercice	4
Nombre de projets en cours à la fin de l'exercice	4
Nombre de projets terminés au cours de l'exercice	2

Conseil d'administration

M. FRANÇOIS DÉSY
Président du conseil

Diplômé en gestion d'entreprise agricole, M. François Désy a orienté sa carrière dans le domaine de la gestion pour l'industrie de la construction. Une formation continue l'amènera à agir comme conseiller technique et en relations du travail dans la construction. Depuis 2008, il est administrateur de sociétés certifié et est également membre de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec. Il agit en tant que consultant en gouvernance et administration des organisations et en gestion de projets principalement dans l'Est du Québec. Il occupe, depuis le 11 mai 2011, le poste de vice-président exécutif et directeur général de la Chambre de commerce de Manicouagan.

Mme DANIELLE AMYOT

Détentrice d'une maîtrise en Gestion des organisations de l'Université du Québec à Chicoutimi, Mme Amyot travaille au Domaine Forget de Charlevoix depuis 1993. Actuellement assistante à l'administration artistique du Festival international et de l'académie de musique et de danse, ses responsabilités comprennent, entre autres, la coordination de la logistique entourant la venue des professeurs et des artistes invités, ainsi que la gestion des projets immobiliers.

Me HUBERT BESNIER

Membre du barreau depuis 1973, Me Hubert Besnier obtient une maîtrise en droit en 1975. Il est avocat associé chez Besnier, Dion, Rondeau, SENC. Avocat plaideur, sa pratique porte principalement sur les domaines du droit corporatif, municipal et de la responsabilité civile. Il est membre d'organismes à vocation économique à Sept-Îles et siège également au conseil d'administration d'organismes sans but lucratif. Depuis le 30 avril 2011, Me Besnier est bâtonnier pour le Barreau de la Côte-Nord.

Mme LISE BRETON, CA

Diplômée en comptabilité et en droit de l'Université Laval, Mme Breton est une gestionnaire polyvalente et dynamique, occupant des postes de cadre supérieur depuis plus de 20 ans. Elle a été responsable de la gestion de toutes les opérations financières, comptables et matérielles de diverses entreprises. Vice-présidente administration et finances et secrétaire générale chez Asmacure, elle a participé activement à l'élaboration et à la mise en œuvre de projets diversifiés, ce qui lui a permis d'élaborer une vision globale des enjeux d'une organisation.

Mme JULIE COULOMBE-GODBOUT

Détentrice d'une maîtrise en administration publique et d'un certificat en gouvernance de Sociétés, Mme Coulombe-Godbout est consultante en gestion. Administratrice de carrière, elle a œuvré pendant de nombreuses années à titre de gestionnaire dans les réseaux publics de l'éducation, tant auprès des Commissions scolaires que du réseau collégial. Cette expérience lui a permis de développer une vaste expertise dans la gestion des services financiers, des ressources humaines, des ressources matérielles, des technologies de l'information et de la formation continue. Elle est membre de l'Ordre des administrateurs agréés et du Cercle des administrateurs agréés.

Mme FABIENNE DESROCHES

Détentrice d'une maîtrise en orthophonie-audiologie, Mme Desroches possède également des études de 3e cycle à la Faculté d'éducation de l'Université de Montréal. Directrice générale du Cégep de Sorel-Tracy depuis 2004, elle se démarque par son engagement dans de nombreux comités reliés au monde de l'éducation et par sa participation active à plusieurs conseils d'administration. De plus, Mme Desroches a été présidente et organisatrice de divers colloques au cours des 15 dernières années.

M. GEORGES FARRAH

Diplômé de l'université de Moncton en 1979, M. Georges Farrah détient un baccalauréat en sciences administratives. Au cours de son cheminement professionnel, il a acquis une expérience élargie du monde des affaires, en possédant l'Auberge du village, à Cap-aux-Meules (Îles-de-la-Madeleine), entre 1979 et 1992. En parallèle, il s'est investi dans la vie politique en siégeant comme député provincial, pour la circonscription des Îles-de-la-Madeleine, de 1985 à 1998. Durant son mandat, il fut adjoint parlementaire, ministre délégué et whip en chef. Puis, entre 2001 et 2004, il a poursuivi son engagement sur la scène fédérale en agissant, entre autres, comme secrétaire parlementaire pour le ministère des Pêches et Océans. Depuis 2006, il assume la haute direction de la Société des traversiers du Québec à titre de président-directeur général. Entre 2006 et 2008, il siégea au conseil d'administration de Cogéma. M. Farrah est également administrateur de sociétés certifié et membre de l'Ordre des administrateurs agréés depuis 2008.

Mme ANNIE FOURNIER

Bachelière en administration des affaires et détentrice d'une mineure en marketing de l'Université de Sherbrooke, Mme Annie Fournier détient 12 années d'expérience en développement économique régional et dans le soutien et le financement d'entreprises, notamment à titre de directrice générale, d'analyste financière et de conseillère aux entreprises. Mme Fournier siège à plusieurs conseils d'administration d'entreprises privées et d'organisations de la région et œuvre également au sein de divers comités spécifiques. En effet, elle est actuellement directrice générale de la société d'aide au développement des collectivités de la région de Matane. Au cours des quatre dernières années, par mandat corporatif, Mme Fournier a été responsable du service de développement économique de la Ville de Matane.

Mme JOHANNE ROBERTSON

Détentrice d'un MBA en finances de l'Université Laval et d'un baccalauréat en comptabilité de l'Université d'Ottawa, Mme Robertson est présidente d'Expo-Nations, firme de développement international favorisant le partenariat entre les entreprises autochtones et non autochtones. Mme Robertson a principalement consacré sa carrière au développement des Premiers Peuples à titre de présidente-directrice générale de l'Institut éducatif et culturel montagnais de 1983 à 1993, puis comme présidente-directrice générale de l'Association d'affaires des Premiers Peuples de 1994 à 2002. Depuis 2009, Mme Robertson est administratrice de société certifiée.

AUTRES EXIGENCES

Conseil d'administration

NOM	NOMINATION	MANDAT	FONCTION	RÉUNIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION		AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION
				4 régulières	3 extras	
François Désy[1]	2005-08-17 2009-01-28	2 ans 4 ans	Président du conseil d'administration	3	1	Aucun
Danielle Amyot[1]	2009-01-28	4 ans	Administratrice	3	3	Dirigeante élue et vice-présidente du conseil d'administration de la Caisse Desjardins de La Malbaie Représentante élue au conseil des représentants de la vice-présidence régional, Saguenay–Lac-Saint-Jean–Charlevoix–Côte-Nord, Fédération des Caisses Desjardins Administratrice et secrétaire du conseil de Développement international Desjardins
Hubert Besnier[1]	2005-08-17 2009-01-28	2 ans 4 ans	Administrateur	4	3	Association des propriétaires immobiliers de Sept-Îles, secrétaire corporatif Paroisse Marie-Immaculée de Sept-Îles, marguiller Association colombienne de Sept-Îles inc., secrétaire corporatif Conseil diocésain de Baie-Comeau, administrateur Bâtonnier pour le Barreau de la Côte-Nord Institut d'enseignement de Sept-Îles Salon du livre de Sept-Îles Musée régional de la Côte-Nord Besnier, Dion, Rondeau S.E.N.C., associé principal
Lise Breton[1]	2009-04-22	3 ans	Administratrice	4	3	Aucun
Julie Coulombe-Godbout[1]	2009-01-28	4 ans	Administratrice	4	3	Administratrice et présidente du comité des finances de l'Ordre des sages-femmes
Fabienne Desroches[1]	2009-01-28	4 ans	Administratrice	3	2	Cégep de Sorel-Tracy Centre de santé et de Services sociaux de Sorel-Tracy (CSSS) Centre local de développement (CLD) Pierre-de-Saurel Table d'éducation interordres de la Montérégie (vice-présidente) Caisse Riviera Regroupement des collèges de la région de la Montérégie (RCRM) (présidente depuis octobre 2008) Fédération des cégeps Cégep International Centre collégial de transfert technologique en écologie industrielle (CTTEI) Centre de recherche en environnement UQAM/Sorel-Tracy (CREUST) Technocentre Fondation du Cégep Sorel-Tracy Coopérative de solidarité du Parc régional des Grèves (présidente) CRÉ Montérégie Est Azimut Diffusion
Georges Farrah	2005-12-21 2010-12-01	5 ans 5 ans	Président-directeur général	4	3	Armateurs du Saint-Laurent, vice-président affaires québécoises Conseil de gouvernance de l'Alliance verte
Annie Fournier[1]	2010-06-23	4 ans	Administratrice	3/3	3/3	Cégep de Matane TechnoCentre éolien Corporation régionale de promotion des exportations du Bas-Saint-Laurent (CORPEX) Centre de formation professionnelle de Matane (CFP) Centre de Développement et de Recherche en imagerie numérique (CDRIN)
Johanne Robertson[1]	2005-08-17 2009-01-28	2 ans 4 ans	Administratrice	4	1	Panel des régions de la Société Radio-Canada Fondation du Musée naval de Québec Greensands Expo-nations, présidente

[1] Membre indépendant au sens de l'article 4 de la Loi sur l'administration financière (L.R.Q., chapitre G-1.02)

Aucune rémunération n'est versée aux membres du conseil d'administration en tant que tel.
La rémunération de monsieur Farrah est traitée avec celle des dirigeants.

COMITÉ DE VÉRIFICATION

En vertu de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État, les activités de vérification interne s'exercent sous l'autorité du comité de vérification. Le comité de vérification de la STQ a été créé par le conseil d'administration le 27 mars 2009. Composé de mesdames Lise Breton, Danielle Amyot, Annie Fournier, ce comité est présidé par madame Lise Breton. Le comité a notamment pour fonction :

- d'approuver le plan annuel de vérification interne
- de veiller à ce que des mécanismes de contrôle interne adéquats et efficaces soient mis en œuvre
- de recommander au conseil d'administration l'approbation des états financiers

Au cours de l'exercice 2010-2011, le comité de vérification a principalement étudié les dossiers suivants :

- l'examen des états financiers au 31 mars 2010
- le Rapport annuel de gestion 2009-2010
- le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec
- le tableau de bord de gestion du conseil d'administration
- la gestion du contrôle interne
- le suivi du Plan d'immobilisations de la STQ
- le suivi de la gestion intégrée des risques

Le comité de vérification veille au respect des exigences des lois, des règlements et des politiques applicables, contribuant ainsi à la saine gestion de la STQ.

COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE

Le comité de gouvernance et d'éthique a été formé le 27 mars 2009 par le conseil d'administration. Les personnes désignées pour y siéger sont madame Fabienne Desroches, Me Hubert Besnier et monsieur François Désy. Me Hubert Besnier en est le président. Le mandat du comité de gouvernance et d'éthique est, entre autres choses,

- d'élaborer des règles de gouvernance
- d'exercer une vigie pour les meilleures pratiques en matière de gouvernance
- d'élaborer un code d'éthique applicable aux membres du conseil d'administration et aux dirigeants, ainsi qu'un code d'éthique applicable aux employés
- d'élaborer les profils de compétence et d'expérience pour la nomination des membres du conseil d'administration, à l'exception du président du conseil d'administration et du président-directeur général
- d'élaborer un programme d'accueil et de formation continue pour les membres du conseil d'administration
- d'élaborer les critères d'évaluation des membres du conseil d'administration et les critères d'évaluation du fonctionnement du conseil d'administration
- de procéder à l'évaluation des membres du conseil d'administration et de son fonctionnement

Au cours de l'exercice 2010-2011, le comité de gouvernance et d'éthique a proposé les dossiers suivants au conseil d'administration :

- les critères d'évaluation des membres du conseil d'administration
- les critères d'évaluation du fonctionnement et de l'efficacité du conseil d'administration
- les critères d'autoévaluation des réunions du conseil

AUTRES EXIGENCES

Conseil d'administration

COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES ET DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Créé également par le conseil d'administration le 27 mars 2009, le comité des ressources humaines et des services à la clientèle est composé de mesdames Julie Coulombe-Godbout, Lise Breton et Johanne Robertson. Il est présidé par madame Julie Coulombe-Godbout et est chargé, entre autres choses,

- d'élaborer et de proposer un profil de compétence et d'expérience pour la nomination du président-directeur général
- d'élaborer et de proposer des critères d'évaluation pour le président-directeur général
- de contribuer à la sélection des personnes qui assument des responsabilités sous la direction du président-directeur général
- d'établir un programme de planification de la relève des dirigeants

En ce qui concerne le service à la clientèle, le comité doit, entre autres choses,

- prendre connaissance des normes, politiques et directives en matière de services à la clientèle et les analyser
- apprécier la performance de la STQ au regard de la Déclaration de services aux citoyens et des améliorations à apporter au service
- apprécier la perception de l'image de la STQ et du taux de satisfaction de la clientèle

Au cours de l'exercice 2010-2011, les membres du comité des ressources humaines et des services à la clientèle ont principalement étudié les dossiers suivants :

- le plan de relève des dirigeants
- le protocole des employés non syndiqués
- la politique des conditions de travail des cadres
- la politique de reconnaissance
- le profil de compétence et d'expérience du président-directeur général
- les critères d'évaluation du président-directeur général

COMITÉS	NOM	FONCTION	RÉUNIONS DES COMITÉS	
			Régulières	Extra
VÉRIFICATION	Lise Breton	Présidente	4/4	1/1
	Danielle Amyot	Membre	3/4	1/1
	Annie Fournier	Membre	3/3	1/1
RESSOURCES HUMAINES ET SERVICES À LA CLIENTÈLE	Julie Coulombe-Godbout	Présidente	4/4	-
	Johanne Robertson	Membre	4/4	-
	Lise Breton	Membre	4/4	-
GOUVERNANCE ET ÉTHIQUE	Hubert Besnier	Président	1/1	-
	François Désy	Membre	1/1	-
	Fabienne Desroches	Membre	1/1	-

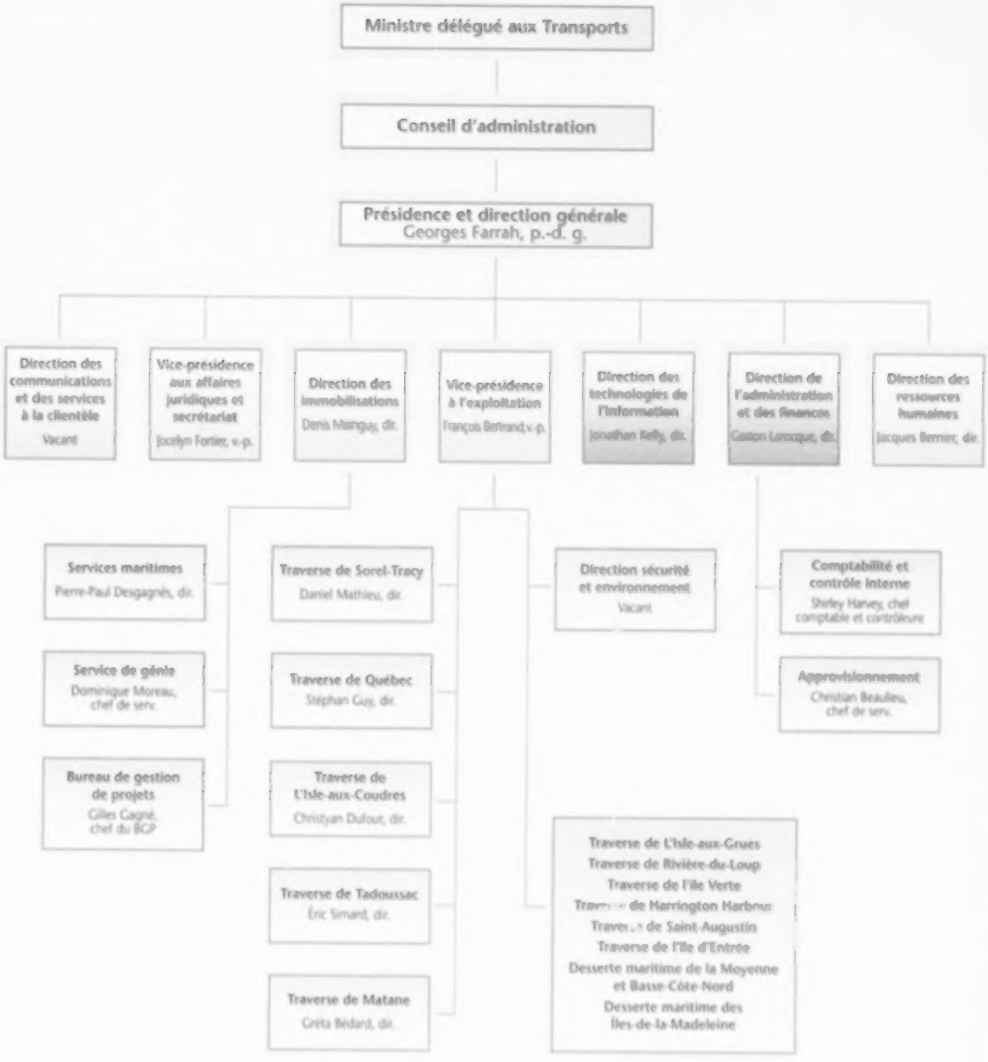
Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et des dirigeants de la Société des traversiers du Québec

La Société des traversiers du Québec a procédé à la révision du Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de la STQ (1998) afin d'y inclure les dirigeants de la Société qui étaient jusqu'alors régis par le Code d'éthique et de déontologie des employés de la STQ. Adopté par le conseil d'administration de la Société le 18 juin 2010, ce nouveau code d'éthique et de déontologie est disponible pour consultation sur le site Web de la Société à l'adresse http://www.traversiers.gouv.qc.ca/medias/codeethique.pdf

ANNEXE 1

ORGANIGRAMME

AU 31 MARS 2011



ANNEXE 2

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

NOTRE DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

NOTRE MISSION

La mission de la Société des traversiers du Québec est de contribuer à la mobilité des personnes et des marchandises en assurant des services de transport maritime de qualité, sécuritaires et fiables, favorisant ainsi l'essor social, économique et touristique du Québec.

NOS ENGAGEMENTS

La Société des traversiers du Québec et son personnel prennent les engagements suivants :

Offrir des services de qualité, sécuritaires et fiables

- accueillir notre clientèle avec courtoisie et l'amener à bon port en toute sécurité avec de l'équipement conforme aux normes et du personnel qualifié, sensibilisé à la qualité des services
- maintenir les gares et les navires propres et confortables
- respecter les horaires publiés
- informer promptement les usagers de toute modification au service
- rendre disponibles les horaires des traverses

Améliorer nos services

- mesurer, de façon continue, le degré de satisfaction des usagers; effectuer annuellement une évaluation globale, en faire connaître les résultats et informer la clientèle des correctifs qui seront apportés
- accroître l'accessibilité aux documents et services offerts au public par la mise en place de mesures d'accommodement raisonnables pour faciliter l'accès aux personnes handicapées
- garantir un retour d'appel dans les 48 heures ouvrables qui suivent la réception d'une plainte formulée verbalement et une réponse dans un délai maximal de 10 jours ouvrables dans le cas d'une plainte écrite
- identifier la personne-ressource; renseigner la personne concernée du calendrier prévu pour le traitement de la plainte
- recueillir les commentaires, les suggestions et les insatisfactions à l'aide du formulaire « Votre opinion sur nos services » disponible dans une enveloppe affranchie dans toutes nos traverses

COMMENT NOUS JOINDRE

Par courriel : stq@traversiers.gouv.qc.ca

À nos bureaux ou par la poste :
Société des traversiers du Québec
250, rue Saint-Paul
Québec (Québec) G1K 9K9

Par téléphone au numéro 1 877 787-7483 (sans frais au Canada et aux États-Unis) et sélectionnez la traverse pour laquelle vous désirez obtenir de l'information :

- Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola
- Québec-Lévis
- L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive
- Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine
- Matane–Baie-Comeau–Godbout

POUR CONNAÎTRE NOS HORAIRES ET NOS TARIFS

Consultez en tout temps notre site Internet à l'adresse : www.traversiers.gouv.qc.ca ou consultez nos brochures dans les bureaux d'information touristique des régions desservies par nos services de traversiers.

COMMENT JOINDRE NOS PARTENAIRES

Pour les traverses exploitées en partenariat avec l'entreprise privée, contactez-les directement :

- L'Isle-aux-Grues–Montmagny
  Tél. : 418 234-1735 — www.traversiers.gouv.qc.ca
- L'Isle-Verte–Notre-Dame-des-Sept-Douleurs
  Tél. : 418 898-2843 — www.inter-rives.qc.ca
- Rivière-du-Loup–Saint-Siméon
  Tél. : 418 862-5094 — www.traverserdl.com
- Île d'Entrée–Cap-aux-Meules
  Tél. : 1 888 986-3278 — www.traversiers.gouv.qc.ca
- Harrington Harbour-Chevery
  Tél. : 418 795-3230 — www.traversiers.gouv.qc.ca
- Traverse de la Rivière Saint-Augustin
  Tél. : 418 947-2627 — www.traversiers.gouv.qc.ca
- Desserte maritime des Îles-de-la-Madeleine
  Tél. : 1 888 986-3278 — www.ctma.ca
- Desserte maritime de la Moyenne et Basse-Côte-Nord
  Tél. : 1 800 463-0680 — www.relaisnordik.com

NOTRE FLOTTE

N.M. Catherine-Legardeur
Traverse de Sorel-Tracy
Construit en 1985

N.M. Lucien-L.
Traverse de Sorel-Tracy
Construit en 1967

N.M. Alphonse-Desjardins
Traverse de Québec
Construit en 1971

N.M. Lomer-Gouin
Traverse de Québec
Construit en 1971

N.M. Joseph-Savard
Traverse de L'Isle-aux-Coudres
Construit en 1985

N.M. Jos-Deschênes
Traverse de Tadoussac
Construit en 1980

N.M. Armand-Imbeau
Traverse de Tadoussac
Construit en 1980

N.M. Camille-Marcoux
Traverse de Matane
Construit en 1974

N.M. Grue-des-Îles
Traverse de L'Isle-aux-Grues
Construit en 1981, rénové en 2011

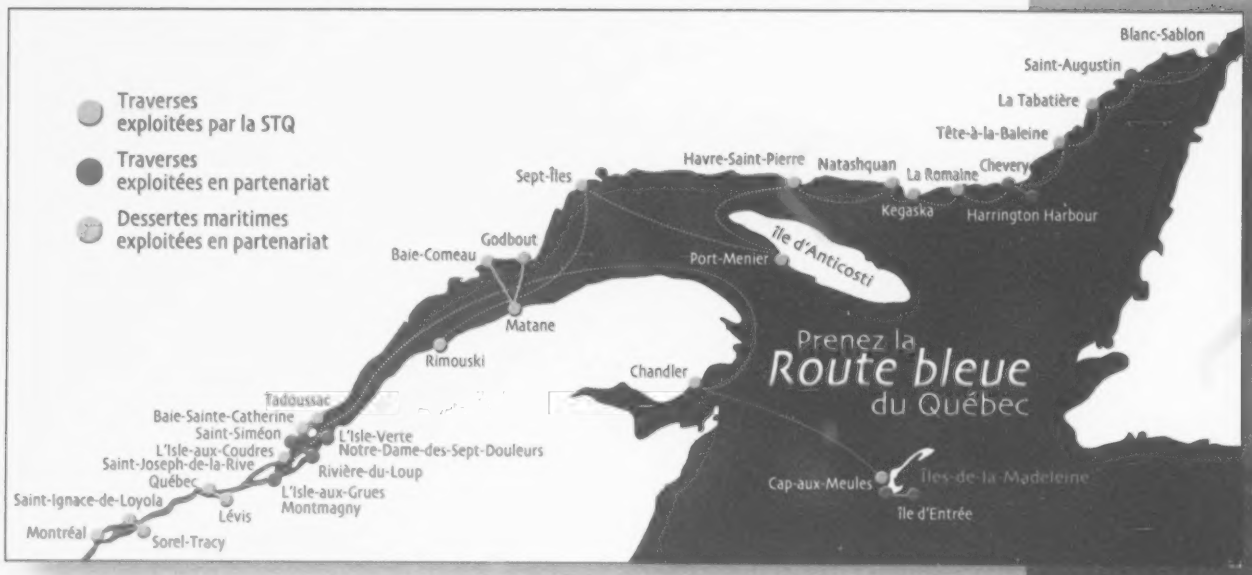
N.M. Radisson
Navire de relève
Construit en 1954

N.M. Félix-Antoine-Savard
Navire de relève
Construit en 1997

N.M. Ivan-Quinn
Traverse de l'île d'Entrée
Construit en 2009

N.M. Mécatina II
Traverse de Harrington Harbour
Rénové en 2010

NOTRE RÉSEAU



Société des traversiers Québec